PROCEDURA APERTA SOPRA SOGLIA COMUNITARIA, CON IL CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, AI SENSI DEGLI ARTT. 16 E 17 DELLA LEGGE PROVINCIALE 9 MARZO 2016, N. 2, PER LA CONCLUSIONE DI UNA CONVENZIONE PER L'EROGAZIONE DI SERVIZI DI PULIZIA A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE IN FAVORE DEI SOGGETTI E DEGLI ENTI INDIVIDUATI ALL'ART. 39 BIS, COMMA 3, DELLA LEGGE PROVINCIALE 16 GIUGNO 2006, N. 3 E ALL'ART. 5 DELLA LEGGE PROVINCIALE 9 MARZO 2016, N. 2, E DELLA REGIONE AUTONOMA DEL TRENTINO ALTO - ADIGE. LOTTI 19.

ALLEGATO C)

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1. PREMESSA 4
1.1. LOTTI ED IMPORTI 4
2. GLOSSARIO 6
2.1 DEFINIZIONE TERMINOLOGIA TECNICA 6
3. OGGETTO, LOTTI ED IMPORTI E DURATA DELL'APPALTO 11
3.1. OGGETTO 11
4. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI, SOPRALLUOGO ED EMISSIONE DELL'ORDINE 12
4.1. RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF) 12
4.2 SOPRALLUOGO 13
4.3. PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA) 13
4.4. VALUTAZIONE DEL PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ 14
4.5. ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF) 15
4.6. ATTO AGGIUNTIVO ALL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA 16
4.6.1. Modalità di emissione dell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura 17
4.7. VERBALE DI AVVIO DELL'ESECUZIONE 18
5. STRUTTURE DEL SERVIZIO 20
5.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA 20
5.2. STRUTTURA OPERATIVA 21
5.2.1. Divise del personale 22
5.2.2. Comportamento del personale 22
5.2.3. Formazione 22
6. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE PRESTAZIONI 24
6.1. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE PRESTAZIONI ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE 24
6.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE PRESTAZIONI A RICHIESTA 24
7. SERVIZIO DI PULIZIA 25
7.1. PRESTAZIONI ORDINARIE E A CICLO CONTINUO 25
7.2. PRESTAZIONI INTEGRATIVE 26
7.3. PRESTAZIONI AGGIUNTIVE 26
7.4. PRESTAZIONI A RICHIESTA 26
7.5. MODALITÀ DI ESECUZIONE E SPECIFICHE TECNICHE 26
7.5.1. Gestione comunicazioni e richieste informazioni 28
7.5.2. Criteri ambientali minimi per l'erogazione dei servizi di pulizia 28
7.6. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE 29
7.6.1. Remunerazione delle prestazioni ordinarie, integrative e aggiuntive 29
7.6.2. Remunerazione delle Prestazioni a Richiesta 30
7.6.3. Condizioni particolari per la corretta determinazione del Canone Mensile 30
8. SERVIZI GESTIONALI 31
8.1 PREMESSA 31
8.2. PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ 33
8.2.1. Programma operativo delle attività 33
8.2.2. Verbale di controllo 34
8.3. GESTIONE PRESTAZIONI A RICHIESTA 34
8.3.1. Caratteristiche del servizio 34
8.3.2. Scheda consuntivo attività 34
8.4. COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA ARCHITETTONICA (facoltativo) 35
8.4.1. Acquisizione dati 35
8.4.2. Rilievo e censimento 35
8.4.3. Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici 36
8.4.4. Modalità di remunerazione del servizio 36
8.5. GESTIONE DEL CALL CENTER (facoltativo) 37
8.5.1 Gestione delle chiamate 37

8.5.2 Tracking richieste **37**
8.5.3 Modalità di remunerazione del servizio **38**
9. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO E VERIFICHE ISPETTIVE . **39**
9.1. INDICATORE DI PRESTAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (IPSP) **39**
9.2. INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO SUL SERVIZIO DI PULIZIA (ISSP) E INDICATORE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE SUL SERVIZIO DI PULIZIA (ISUP) **41**
9.3 VERIFICHE ISPETTIVE **43**
10. REPORTISTICA **44**
10.1. REPORTISTICA AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE **44**
10.1.1. Resoconto annuale **44**
10.2. MONITORAGGIO CONVENZIONE E REPORTISTICA APAC **44**
10.2.1. Monitoraggio Convenzione **44**
10.2.2. Relazione Finale sull'Andamento della Convenzione **45**
10.2.3. Altre informazioni **45**
11. PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO **46**

1. PREMESSA

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento dei Servizi di Pulizia tesi al mantenimento in uso degli immobili delle Pubbliche Amministrazioni che utilizzeranno la Convenzione.

APAC, attraverso la stipula delle Convenzioni con i Fornitori aggiudicatari dei singoli Lotti, con il presente appalto affida ad un Esecutore esterno la gestione organizzativa ed operativa dei Servizi di Pulizia, nei loro diversi aspetti di carattere operativo, tecnico, procedurale ed esecutivo, in grado di garantire al contempo i livelli igienici e qualitativi attesi e la migliore integrazione dei servizi con le attività svolte presso le Amministrazioni al fine di soddisfare le loro necessità.
I servizi oggetto dell'appalto permettono di conseguire i seguenti vantaggi:

- la garanzia della pulizia e l'igiene adeguata;
- una standardizzazione della qualità dei servizi;
- l'ottimizzazione delle risorse al fine di una migliore organizzazione del servizio;
- una maggiore soddisfazione degli occupanti e degli utenti;
- l'ottimizzazione dei costi dei vari servizi;
- l'acquisizione di adeguati strumenti di controllo e monitoraggio a garanzia del conseguimento degli standard igienico-qualitativi dei servizi.

1.1. LOTTI ED IMPORTI

L'appalto è suddiviso in 19 **(**diciannove**)** Lotti, di cui 14 geografici, di seguito elencati:

- **Lotto 1**: Provincia Autonoma di Trento fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 9.014.172,00 ;
- **Lotto 2**: Musei fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 618.489,68 ;
- **Lotto 3**: Comune di Trento fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 3.220.366,52;
- **Lotto 4**: Università degli Studi di Trento fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 14.202.995,76 ;
- **Lotto 5**: Regione Autonoma Trentino Alto-Adige fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 2.957.438,04 ;

Lotti geografici:

- **Lotto 6**: Aziende Pubbliche di Servizi alla persona (RSA) – Area Trentino Orientale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 9.291.450,32 ;
- **Lotto 7**: Aziende Pubbliche di Servizi alla persona (RSA) – Area Trentino Centrale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 7.071.937,36 ;
- **Lotto 8**: Aziende Pubbliche di Servizi alla persona (RSA) – Area Trentino Occidentale e Meridionale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 8.988.340,60 ;
- **Lotto 9**: Aziende Pubbliche di Servizi alla persona (RSA) – Area Trentino Settentrionale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 4.486.172,76 ;
- **Lotto 10**: Istituzioni scolastiche e formative – Area Trentino Orientale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 1.312.101,40 ;
- **Lotto 11**: Istituzioni scolastiche e formative – Area Trentino Centrale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 1.821.083,96 ;
- **Lotto 12**: Istituzioni scolastiche e formative – Area Trentino Occidentale e Meridionale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 1.499.459,76 ;
- **Lotto 13**: Comuni – Area Trentino Centrale e Occidentale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 6.264.372,72 ;
- **Lotto 14**: Comuni – Area Trentino Orientale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 6.059.646,76 ;

- **Lotto 15**: Comuni – Area Trentino Meridionale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 5.737.187,72 ;
- **Lotto 16**: Agenzie, Enti Strumentali e Altri Enti Territoriali della Provincia di Trento – Area Trentino Centrale e Occidentale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 2.613.492,32 ;
- **Lotto 17**: Agenzie, Enti Strumentali e Altri Enti Territoriali della Provincia di Trento – Area Trentino Orientale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 2.613.492,32 ;
- **Lotto 18**: Agenzie, Enti Strumentali e Altri Enti Territoriali della Provincia di Trento – Area Trentino Meridionale fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 2.613.492,32 ;
- **Lotto 19**: Agenzie, Enti Strumentali e Altri Enti Territoriali della Provincia di Trento – Area Trento fino al raggiungimento dell'Importo Massimo di Euro 4.965.733,52.

L'Aggiudicatario di ciascun Lotto si obbliga ad accettare Ordinativi Principali di Fornitura ed eventuali Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura a valore economico (AA–OPF–VE) emessi dalle Amministrazioni Contraenti fino a concorrenza dell'importo massimo, IVA esclusa, previsto per ciascun singolo Lotto, di cui all'art. 3, comma 1, del Capitolato Amministrativo.

2. GLOSSARIO

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

- AREA OMOGENEA: Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze (es. uffici, aule didattiche, sale convegno, bagni, ecc.).
- EDIFICIO/IMMOBILE: Si intende sia il singolo edificio sia l'insieme delimitato di uno o più edifici e spazi scoperti destinati ad ospitare attrezzature e servizi dell'Amministrazione Contraente.
- INDIRIZZO PEC: Indirizzo di posta elettronica certificata e dedicata alla presente convenzione, comunicata dal Fornitore e resa di dominio delle Amministrazioni che hanno titolo ad aderire alla medesima convenzione;
- ATTIVAZIONE PRESTAZIONI A RICHIESTA: Documento inviato dall'Amministrazione Contraente finalizzato a formalizzare la richiesta delle "Prestazioni a Richiesta" al Fornitore.
- PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ: Programma bimestrale, su base giornaliera, con la pianificazione, anche in forma grafica, di tutte le singole prestazioni da eseguire nel periodo di riferimento.
- SERVIZI GESTIONALI: Insieme di attività trasversali ai Servizi Operativi, volte alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi, come descritti al Capitolo 8 del presente Capitolato tecnico.
- SERVIZI OPERATIVI: Tutte le prestazioni comprese tra i Servizi di Pulizia.
- SUPERFICIE NETTA: Per gli ambienti interni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile e si misura al netto delle murature esterne e al netto delle pareti divisorie interne.
- Per gli ambienti esterni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati.
- UNITÀ DI CONTROLLO: ambiente da ispezionare all'interno dell'Unità di Gestione. A ogni ambiente corrisponde un singolo elemento dell'area omogenea (un locale).
- UNITÀ DI GESTIONE: Immobile o insieme di immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi a valore economico.
- VERBALE DI AVVIO DELL'ESECUZIONE: Documento da predisporre successivamente all'emissione all'Ordinativo Principale di Fornitura con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'immobile/i dell'Unità di Gestione per l'esecuzione dei servizi.
- VERBALE DI CONTROLLO: Elaborato, redatto dal Fornitore, da consegnare mensilmente che si ottiene integrando il Programma Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento/stato di effettiva esecuzione delle attività previste nel mese di riferimento.

2.1 DEFINIZIONE TERMINOLOGIA TECNICA

Altezza operatore	Parti di superfici lavabili poste fino a 2 metri dal pavimento
Arieggiatura locale	Consentire il ricambio dell'aria nel locale di riferimento secondo le specifiche indicazioni date dall'ente.
Arredi (non gia' compresi nelle superfici lavabili piane)	Scrivanie, banconi, front office, tavoli, cassettiere, bacheche, espositori, quadri, suppellettili, pareti attrezzate, cristalli/vetrerie quali ad esempio vetrinette, specchi, ecc .., Letti (inclusa la struttura sotto-materasso) armadi, comodini, divani, poltrone termosifoni, termoconvettori, ecc, Davanzali interni ed esterni (già inseriti nei vetri) Qualunque altra cosa si possa definire arredo. In tutti i casi sono comprese anche le parti alte.

Aspirazione e detersione di poltrone, sedie e divani, incluse eventuali attrezzature specifiche	La pulizia di divani, poltrone, poltroncine e sedie con rivestimento in tessuto, pelle, fintapelle e simili dovrà essere effettuata attraverso l'aspirazione con attrezzatura specifica. In merito alla detersione, dovranno essere utilizzati prodotti specifici secondo la tipologia del materiale da detergere. Per attrezzature specifiche si intendono: poltrona parrucchiera, poltrona podologa, ecc
Aspirazione/battitura zerbini, stuoie e tappeti, ad eccezione dei pavimenti moquette	L'aspirazione riguarda l'operazione volta all'asportazione della polvere ed altri residui da superfici tessili ad altezza zero. La pulizia a fondo deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, evitando la fuoriuscita di residui di polvere, previa eliminazione di ogni tipo di macchia, con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei tali da non danneggiare le circostanti pareti.
Attrezzature	Attrezzature da ufficio quali apparecchi telefonici, tastiere, personal computer, monitor e similari. Attrezzature da palestra (spalliere, parallele, quadro svedese, materassini, ecc) Attrezzatura fisioterapica (lettino ambulatoriale, cicloergometro, ecc) Attrezzatura assistenziale (sollevapaziente, deambulatore, asta portaflebo, ecc) Attrezzature economali. Qualunque altra cosa si possa definire attrezzatura
Corpi illuminanti	Qualsiasi sorgente luminosa (es: punti luce, lampadari, ecc...) che, diffondendo luce in modo puntiforme o lineare o planare, illumina aree, stanze, corridoi, scale, e manufatti di qualsiasi natura.
Deceratura e inceratura con cera industriale	La pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura a secco. Deve essere effettuata mediante monospazzola munita di apposito disco (che attraverso una leggera abrasione rimuova il vecchio film di cera) ed usando un dispositivo vaporizzatore che ripristini il film di cera
Deragnatura	Operazione volta all'eliminazione di ragnatele ed accumuli di polvere da pareti e soffitti. Si esegue, preferibilmente, con lo scovolo/deragnatore montati su asta telescopica che consente di accedere alle parti alte senza l'uso di scale.
Detergente	Sostanza che diminuisce la tensione superficiale tra sporco e superficie da pulire, in modo da favorire l'asportazione dello sporco.
Detersione	Procedura effettuata con mezzi meccanici o manualmente atta ad allontanare un'elevata percentuale di microorganismi, di materiale organico ed inorganico, compresa la rimozione di macchie e impronte. Deve essere effettuata con prodotti ed attrezzature idonee al tipo di elemento da pulire.
Detersione a fondo	Il lavaggio di fondo è un intervento radicale con raccolta in aspirazione dello sporco, precedentemente disciolto dall'azione chimica del detergente e poi rimosso dall'azione meccanica fornita dalla macchina. Nella detersione a fondo dei locali, l'operazione prevede lo spostamento di arredi e attrezzature, facilmente movibili e ricollocabili, presenti nel luogo dell'operazione.
Detersione a fondo delle cappe di aspirazione	Asportazione delle parti rimuovibili della cappa e successiva detersione, sia delle parti rimosse sia delle parti rese accessibili ed idonee alla pulizia, previa eventuale aspirazione con attrezzature adeguata.
Detersione corpi illuminanti, ventilatori a soffitto e bocchette aria	La detersione comprende eventuale smontaggio e rimontaggio della copertura removibile.
Detersione pavimentazione aree esterne	Ha lo scopo di detergere le aree esterne pavimentate. Inoltre, la prestazione comprende la detersione di altri elementi esterni come inferriate, cancelli esterni e relative pertinenze.

Detersione vetri esterni, non accessibili dall'interno relativi infissi e altre parti pertinenti	La pulizia delle vetrate esterne non accessibili dall'interno dovranno essere effettuate con l'uso di attrezzature idonee ad assicurare l'esecuzione accurata del servizio, nel rigoroso rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza, di salvaguardia dei lavoratori addetti, evitando qualsiasi danno o pregiudizio all'integrità degli immobili. Per operare su aiuole o zone verdi è necessario acquisire specifico nulla osta da parte dell'Ente. Il Fornitore si organizzerà con delimitazione mediante transenne delle zone interessate dalle lavorazioni (occupazione mezzo), richiesta eventuale occupazione suolo pubblico e redazione documento unico valutazione rischi (ove necessario). Per relativi infissi e altre pertinenze si intendono: davanzali esterni, cassonetti, tende veneziane, tapparelle ed altri corpi oscuranti.
Detersione vetri interni ed esterni, accessibili dall'interno, con ordinaria attrezzatura, relativi infissi e altre parti pertinenti	La pulizia delle vetrate interne ed esterne, accessibili dall'interno o dall'esterno senza attrezzature di sollevamento, dovranno essere effettuate con l'uso di attrezzature idonee ad assicurare l'esecuzione accurata del servizio nel rigoroso rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza, di salvaguardia dei lavoratori addetti. Per idonea e ordinaria attrezzatura si intende tutto ciò che può essere utilizzato dal singolo operatore, ad esempio scale e spazzole allungabili con prolunga. Per relativi infissi e altre pertinenze si intendono: davanzali esterni, cassonetti, tende veneziane, tapparelle ed altri corpi oscuranti.
Disincrostazione sanitari	Operazione effettuata sulle superfici dei sanitari allo scopo di eliminare qualsiasi traccia di calcare e mantenere la brillantezza dei sanitari stessi. Include anche le rubinetterie, le vasche e le docce
Disinfettante	Composto chimico in grado di eliminare dopo trattamento i microrganismi presenti su materiale inerte con la sola eccezione di alcune spore batteriche. Da non confondere con i detergenti che come tali non hanno azione battericida, ma solo pulente.
Disinfezione	La disinfezione è un'operazione, successiva alla detersione, volta ad attuare un abbattimento della carica microbica a livelli di sicurezza, per un certo periodo di tempo, sui diversi substrati, tramite un prodotto chimico disinfettante.
Detersione e disinfezione sanitari e altre eventuali attrezzature presenti	Operazione, successiva alla detersione, volta ad attuare un abbattimento della carica microbica a livelli di sicurezza, per un certo periodo di tempo, sui diversi substrati, tramite un prodotto chimico disinfettante. La detersione ha la funzione di eliminare tutte le tracce di sporco presenti sulle superfici e far sì che il prodotto disinfettante agisca efficacemente. Il contatto del disinfettante con materiali di vario genere ne ridurrebbe, infatti, l'efficacia. La pulizia dei sanitari deve essere effettuata con panni di pulizia separati (es. panni di colore giallo per uffici, panni di colore blu per servizi igienici, ecc). Le altre eventuali attrezzature presenti possono essere: barella doccia, vasca, cabina doccia, bilancia pesapersone, comoda, ecc.
Flussaggio antilegionella	La prestazione consiste nel fare scorrere l'acqua calda dai rubinetti dei lavandini, delle docce, delle vasche e dei bidet e di altre utenze per almeno cinque minuti e poi aprire solo l'acqua fredda per alcuni secondi in modo che rimanga, nel tratto terminale del rubinetto/flessibile, solo acqua fredda.
Lavaggio tende, incluso smontaggio e rimontaggio	Asportazione delle tende, lavaggio professionale secondo le modalità indicate dall'Ente nel rispetto delle caratteristiche del tessuto, rimontaggio previa eventuale stiratura se necessaria.
Macchie	Con macchie si intende lo sporco aderente di qualsiasi natura (magro o grasso) ad eccezione del degradamento irreversibile (bruciature di sigarette, graffi, decolorazioni di superfici causati da prodotti diversi da quelli utilizzati per la pulizia). Sono considerate macchie anche le impronte, le tracce di colla e gli aloni rimasti sulle superfici a seguito dell'asportazione di gomme da masticare.
Parti alte	Parti di superfici lavabili poste oltre i 2 metri dal pavimento

Pavimenti	Tutte le superfici (incluse moquette) incluse le scale, battiscopa e zoccoli di protezione, il pianerottolo ascensore e, in generale, ogni superficie calpestabile.
Polvere	L'insieme delle particelle aventi una granulometria tale da non poter essere raccolte manualmente ma facilmente asportabili attraverso la scopatura, l'aspirazione o la spolveratura.
Porte principali d'accesso con relativi accessori	Portoni e porte principali di accesso e relativi accessori pertinenze (campanello, targa, maniglie e maniglioni, citofoni, altro)
Residui di lavaggio	Tutte le tracce risultanti da un'operazione di detersione o di spolveratura ad umido, osservabili dopo l'asciugatura della superficie.
Rimozione ordinata di tutti i volumi/oggetti dagli scaffali, aspirazione, spolveratura ad umido e successivo riposizionamento	La prestazione consiste nella rimozione ordinata dei volumi/oggetti presenti nelle biblioteche, la successiva aspirazione della polvere diretta ad asportare lo sporco depositatosi nelle superfici, la spolveratura ad umido ed il conseguente riposizionamento dei volumi/oggetti precedentemente rimossi.
Spazzatura aree esterne e pulizia di altri elementi esterni	Ha lo scopo di rimuovere tutti i rifiuti depositati nelle aree esterne all'edificio quali cortili, rampe di accesso, posti auto, balconi e terrazze, camminamenti, vialetti (ad esempio, le foglie cadute, mozziconi di sigaretta, carte, ecc..). Inoltre, la prestazione comprende la pulizia di altri elementi esterni come: grate, chiusini, inferriate, cancelli esterni, griglie, caditoie, cunette stradali, ecc.
Spolveratura ad umido	Oggetto dell'intervento sono tutte le superfici di qualsiasi tipologia che richiedono un indice di contaminazione microbica ambientale contenuta e controllata. La finalità della prestazione è la seguente: Asportare dalle superfici tutto lo sporco visibile. Sanificare mediante procedure di "profilassi ambientale" le superfici così da eliminare e/o ridurre giornalmente la contaminazione microbica che le può inquinare. L'operazione viene svolta manualmente e a umido e consiste nell'applicazione sulle superfici di un panno monoutilizzo impregnato di soluzione detergente avendo cura di evitare il trasferimento e la ridistribuzione di polvere e germi dalle varie superfici.
Spazzatura, a secco o ad umido, di pavimenti	La spazzatura ha lo scopo di eliminare totalmente la polvere, incluse le particelle più fini ed evitare il diffondersi di pulviscolo nell'aria durante l'operazione. Può essere effettua ad umido, anche con garze a perdere imbevute, come pure a secco a secondo della tipologia del pavimento trattato. Le superfici comprendono anche quelle sottostanti agli arredi di facile accesso e/o rimozione. La spazzatura di pavimenti in ceramica antiscivolo, o con finitura superficiale particolarmente ruvida, viene effettuata utilizzando idonea attrezzatura. La spazzatura dei pavimenti con moquette deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, evitando la fuoriuscita di residui di polvere, previa con eliminazione di ogni tipo di macchia, con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei e tali da non danneggiare le circostanti pareti.
Superficie lavabile	Pavimenti, arredi/attrezzature, sanitari, porte, porte a vetri, sportelleria, termosifoni, verticali lavabili, veneziane, corpi illuminanti e punti di contatto (quali interruttori e pulsantiere, maniglie), vetri interni ed esterni (accessibili dall'interno) e relativi infissi, ringhiere e qualunque altra cosa possa essere lavata
Superfici lavabili piane ed altre, ad alta frequenza di contatto	Ripiani di scrivanie, banconi, front office, tavoli, seduta e schienale delle sedie, cattedre, banchi e lavagne scolastiche, testaletti, ripiani di comodini, carrelli-tavolini servitori, piani cucina e relativi lavelli, punti di contatto quali maniglie, interruttori, pulsantiere, ringhiere e corrimano, letti, testaletto e spondine, ecc
Superfici lavabili verticali	Porte interne, pareti lavabili (piastrellate, laminate, smaltate, altro) Parte esterna ad altezza operatore di armadi e comodini.

Vuotatura dei cestini ed attività connesse	Lo svuotamento dei cestini deve consistere, oltre che nello svuotamento dei cestini per la carta, anche nella raccolta differenziata secondo le regole vigenti nella zona e le indicazioni dell'Ente della carta, del vetro, della plastica e delle lattine, previa separazione e convogliamento presso i punti di raccolta individuati per ogni immobile. Nei servizi igienici: lo svuotamento dei contenitori del materiale di risulta dei sistemi di asciugatura mani (salviette, rotoli,…), il cestino assorbenti nei servizi igienici donna ed il successivo conferimento ai punti di raccolta individuati per ogni immobile. Il materiale cartonato dovrà essere ridotto al minimo spazio di ingombro. L'attività prevede la sostituzione del sacchetto con eventuale detersione e disinfezione del contenitore porta rifiuti.

3. OGGETTO, LOTTI ED IMPORTI E DURATA DELL'APPALTO

3.1. OGGETTO

Il presente Capitolato Tecnico e le relative Appendici Tecniche hanno per oggetto l'affidamento dei Servizi di Pulizia e dei Servizi Gestionali finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi.

I servizi possono essere richiesti dalle Amministrazioni ed eseguiti dal Fornitore solo ed esclusivamente con riferimento alle aree e ai locali degli immobili individuati dalle Amministrazioni.

I servizi oggetto della Convenzione possono essere raggruppati in due grandi macrocategorie:

A. **Servizi di Pulizia:**
   - A1 - Prestazioni ordinarie, con corrispettivo a canone,
   - A2 - Prestazioni integrative, con corrispettivo a canone,
   - A3 - Prestazioni aggiuntive, con corrispettivo a canone,
   - A4 - Prestazioni a richiesta, con corrispettivo extra canone,

B. **Servizi Gestionali, inclusi nel canone dei Servizi di Pulizia:**
   - B1 - Pianificazione e programmazione delle attività gestite con strumenti informatici,
   - B2 - Gestione Prestazioni a Richiesta, inclusi nel canone dei servizi di pulizia,

C. **Servizi Gestionali:**
   - C1 - Costituzione e Gestione Anagrafica architettonica, con corrispettivo a canone,
   - C2 - Gestione del Call center, con corrispettivo a canone.

4. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI, SOPRALLUOGO ED EMISSIONE DELL'ORDINE

Al fine della corretta attivazione dei servizi oggetto della Convenzione, l'Amministrazione Contraente deve seguire il seguente iter procedurale:

- effettuare l'apposita Registrazione a sistema secondo quanto disposto dall'art. 9 del Capitolato amministrativo;
- emettere una Richiesta Preliminare di Fornitura;
- valutare il Piano Dettagliato delle Attività inviato dal Fornitore;
- emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura.

Dal canto suo, il Fornitore, una volta ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura, deve:

- verificare la correttezza e il rispetto dei requisiti, ovvero che l'Amministrazione Contraente rientra tra i soggetti che possono utilizzare la Convenzione;
- comunicare la validità formale e il rispetto dei requisiti, concordando la data per il Sopralluogo;
- effettuare il Sopralluogo;
- elaborare e trasmettere all'Amministrazione Contraente il Piano Dettagliato delle Attività;
- recepire nel Piano Dettagliato delle Attività le eventuali osservazioni dell'Amministrazione Contraente;
- formalizzare il Verbale di avvio dell'esecuzione in contradditorio con l'Amministrazione Contraente di cui all'allegato "E" al presente documento.

Nel seguito viene descritto il processo di attivazione dei servizi oggetto della Convenzione e il contenuto di ognuno dei documenti sopra riportati.

4.1. RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF)

La Richiesta Preliminare di Fornitura è il documento con cui l'Amministrazione Contraente formalizza il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Convenzione.
Per essere formalizzata nel modo corretto, la richiesta deve essere compilata secondo il modello allegato al presente Capitolato Tecnico quale parte integrante e sostanziale sotto la lettera "A" e trasmessa all'indirizzo PEC del Fornitore.
In particolare dovrà contenere le seguenti informazioni:

A. il nominativo del Direttore dell'esecuzione o di un assistente delegato (vedi art. 12 del Capitolato amministrativo) che supporti il Fornitore nella fase di sopralluogo agli immobili;
B. l'Amministrazione Contraente e il relativo Codice Fiscale;
C. il Lotto di appartenenza e il Comune in cui hanno sede gli immobili;
D. per ogni immobile, eventuali planimetrie o altra documentazione utile per la stesura del Piano Dettagliato delle Attività;
E. i servizi gestionali, di cui al Paragrago 8.4 e 8.5, che si intendono attivare;
F. la stima, con relativo importo, delle Prestazioni a Richiesta opzionali che, eventualmente, l'Amministrazione Contraente prevede di attivare.

Il Fornitore, ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura, deve controllare la validità della stessa. Entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di ricevimento, il Fornitore ha l'obbligo di comunicare mezzo posta elettronica certificata all'Amministrazione Contraente (nella persona indicata dalla stessa) la validità o meno della Richiesta Preliminare di Fornitura, comunicando, in caso positivo, una data per il Sopralluogo al quale devono essere presenti anche il Direttore esecutivo, da effettuarsi entro 7 (sette) giorni lavorativi consecutivi dalla data di ricevimento della Richiesta Preliminare di Fornitura, salvo diversi accordi tra le parti.

Pur non costituendo obbligo alcuno per l'Amministrazione Contraente, la Richiesta Preliminare di Fornitura vincola la stessa Amministrazione a valutare il Piano Dettagliato delle Attività e a formalizzarne le eventuali deduzioni.
Il mancato rispetto dei termini sopra indicati, determina l'applicazione da parte dell'Amministrazione Contraente delle relative Penali previste di cui all'art. 22 del Capitolato amministrativo.

4.2 SOPRALLUOGO

Durante la fase di sopralluogo, il Fornitore deve procedere a:

- rilevare le superfici degli immobili che saranno oggetto del servizio;
- individuare, quindi, le superfici nette delle aree omogenee;
- attribuire un codice numerico progressivo per ambiente;
- misurare l'altezza degli ambienti;
- indicare gli elementi igienico-sanitari nei bagni;
- rilevare le esigenze in termini di Prestazioni Ordinarie, Integrative, Aggiuntive e a Richiesta, e alla definizione del relativo corrispettivo.

Durante il Sopralluogo, il Fornitore deve recepire tutte le esigenze dell'Amministrazione Contraente e individuare la più opportuna configurazione dell'insieme di servizi e delle relative modalità operative di erogazione degli stessi al fine di controllare e soddisfare la domanda.
Durante il Sopralluogo, inoltre, il Fornitore è tenuto a far emergere le possibili criticità e a proporre soluzioni indirizzate sia al miglioramento dei livelli di servizio, sia ad una concreta riduzione dei costi.
A seguito del Sopralluogo, il Fornitore deve redigere un verbale di sopralluogo, controfirmato dal Direttore esecutivo del Contratto dell'Amministrazione Contraente, in cui dovranno essere riportate le principali informazioni necessarie per la redazione del PDA e quanto altro ritenuto necessario, evidenziando in particolar modo le esigenze segnalate dall'Amministrazione Contraente durante il sopralluogo. Le informazioni contenute nel suddetto verbale confluiranno, in seguito, nella sezione tecnica del Piano Dettagliato delle Attività.

4.3. PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA)

Il Piano Dettagliato delle Attività è un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" proposta dal Fornitore in funzione sia delle evidenze rilevate durante il Sopralluogo sia delle specifiche richieste dell'Amministrazione Contraente.
Il Piano Dettagliato delle Attività deve essere stilato per ogni Unità di Gestione.
Il Piano Dettagliato delle Attività deve essere redatto dal Fornitore a seguito del Sopralluogo presso l'Unità di Gestione e deve essere presentato all'Amministrazione Contraente obbligatoriamente entro e non oltre 7 (sette) giorni lavorativi dalla data del sopralluogo stesso al fine della sua condivisione entro i successivi 10 (dieci) giorni lavorativi, nel quale potranno essere apportate modifiche su richiesta della medesima Amministrazione.
La fase di condivisione, ha come scopo quello di identificare le effettive esigenze dell'Amministrazione Contraente in termini di servizi da ordinare, modalità della loro erogazione e personalizzazione degli stessi.
Il Piano Dettagliato delle Attività deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire all'Amministrazione Contraente le necessarie informazioni per valutare il contenuto dei servizi offerti, in termini di: pianificazione delle attività, modalità operative e gestionali, corrispettivi economici dei servizi offerti.
Il Piano Dettagliato delle Attività deve essere opportunamente articolato in 4 (quattro) sezioni:

Tabella 1: ***Sezioni del Piano Dettagliato delle Attività***

SEZIONE			
INTRODUTTIVA	**DATI IDENTIFICATIVI**	**DATI DI RIFERIMENTO**	**DATI SERVIZI**
	• Amministrazione da quale si è ricevuta la RPF; • Immobile/i e relative aree oggetto dei servizi dell'Unità di Gestione.	Riferimento del documento di cui il Piano Dettagliato delle Attività costituisce l'allegato (Ordinativo Principale di Fornitura, Atto Aggiuntivo all'OPF);	• Tipologia; • Data inizio e fine affidamento dei Servizi Operativi richiesti
TECNICA	**CONSISTENZA AMBIENTI**	**INFORMAZIONI TECNICHE**	**ALTRO**
	• Superficie netta prevista per le prestazioni , rilevata in fase di Sopralluogo • Codice numerico progressivo/codice identificativo locale per ambiente	• Definizione puntuale del servizio; • Descrizione delle modalità operative.	Ulteriori informazioni non previste nelle parti precedenti
ECONOMICA	**CORRISPETTIVI**	**MODALITA' DETERMINAZIONE**	**ALTRO**
	• Corrispettivi per le Prestazioni Ordinarie, Integrative e Aggiuntive; • Importo a Consumo; • Servizi gestionali attivati.	Modalità fissate nell'offerta proposta in gara	Ulteriori informazioni non previste nelle parti precedenti
GESTIONALE	**CALENDARIO LAVORATIVO**	**LIVELLI DI SERVIZIO**	**ALTRO**
	Giorni, orari e/o fasce orarie nei vari periodi dell'anno di accesso, evitando qualsiasi intralcio o disturbo alle normali attività previste. Per inciso, il cronoprogramma operativo bimensile è redatto nel rispetto di quanto stabilito nel calendario lavorativo.	Numero delle Unità di Controllo per Area Omogenea e la Dimensione del Campione.	Ulteriori informazioni non previste nelle parti precedenti

La mancata consegna del Piano Dettagliato delle Attività nei termini sopra definiti determina l'applicazione da parte dell'Amministrazione Contraente della relativa Penale di cui all'art. 22 del Capitolato amministrativo.

4.4. VALUTAZIONE DEL PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ

L'Amministrazione Contraente, una volta ricevuto il Piano Dettagliato delle Attività, deve entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi:

- approvarlo per accettazione, senza richiedere modifiche, con formale nota da inviarsi all'indirizzo PEC del Fornitore;
- ovvero far pervenire al Fornitore le proprie osservazioni e proposte di integrazione/modifica, sempre con formale nota da inviarsi all'indirizzo PEC.

Il Fornitore, in caso di osservazioni da parte dell'Amministrazione Contraente, deve redigere e consegnare alla medesima Amministrazione una nuova versione del PDA che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 5 (cinque) giorni lavorativi. Eventuali ritardi nella presentazione della nuova versione all'Amministrazione determinano l'applicazione della relativa Penale di cui all'art. 22 del Capitolato amministrativo.

Qualora l'Amministrazione Contraente non comunichi l'accettazione della nuova versione del Piano Dettagliato delle Attività, oppure ulteriori proprie osservazioni entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di consegna da parte del Fornitore, il Piano Dettagliato delle Attività e la relativa Richiesta Preliminare di Fornitura perdono la propria validità.
Tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Amministrazione Contraente all'acquisizione dei servizi di cui alla Richiesta Preliminare di Fornitura, che non potrà essere riproposta nell'arco temporale di 90 (novanta) giorni a decorrere dalla data della prima RPF.
Le osservazioni al Piano Dettagliato delle Attività possono essere relative a tutte le sezioni dello stesso.
E' compito del Direttore esecutivo del contratto verificare che all'interno di tutte le sezioni del Piano Dettagliato delle Attività siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze dell'Amministrazione; in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico.
Il Piano Dettagliato delle Attività approvato, redatto in duplice copia e firmato digitalmente per accettazione dal Fornitore e dall'Amministrazione Contraente, deve essere allegato all'Ordinativo Principale di Fornitura.

4.5. ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF)

Dopo aver valutato e approvato il Piano Dettagliato delle Attività, l'Amministrazione Contraente emetterà l'Ordinativo Principale di Fornitura, secondo le modalità previste all'art. 9 del Capitolato amministrativo, con il quale ordina, per ogni Unità di Gestione, i servizi indicati nel PDA.
L'Ordinativo Principale di Fornitura deve comprendere almeno un Servizio di Pulizia corrisposto a canone. Non possono, pertanto, essere emessi Ordinativi Principali di Fornitura che non includano un Servizio di Pulizia corrisposto a canone, ovvero che abbiano a oggetto solo servizi diversi dal Servizio di Pulizia.
Ove emessi, tali Ordinativi Principali di Fornitura non possono essere accettati e, quindi, eseguiti dal Fornitore.
I servizi costituenti l'Ordinativo Principale di Fornitura, anche se a erogazione posticipata, avranno un'unica scadenza, che rimane fissata secondo i termini previsti all'art. 5, comma 4, del Capitolato amministrativo.
All'Ordinativo Principale di Fornitura deve essere allegato il Piano Dettagliato delle Attività, controfirmato anch'esso dalle parti.
La data di inizio della erogazione dei servizi è concordata con l'Amministrazione Contraente. In ogni caso, salvo diverse esigenze dell'Amministrazione, l'inizio dell'erogazione dei servizi deve avvenire entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'emissione dell'OPF. Si precisa che il maggior termine concordato con l'Amministrazione Contraente non può essere comunque superiore a 30 (trenta) giorni lavorativi dall'emissione dell'OPF stesso.
La data di inizio dell'erogazione dei servizi deve tenere in considerazione le esigenze di ciascun immobile, specie quelle in cui si svolgono attività didattiche e vi sono orari di apertura al pubblico.
In ogni caso la data di inizio dell'erogazione dei servizi coincide con la data di sottoscrizione del Verbale di avvio dell'esecuzione di cui al Paragrafo 4.7.
Eventuali ritardi nell'inizio di erogazione dei servizi danno luogo alla Penale di cui di cui all'art. 22 del Capitolato amministrativo.
Le variazioni e/o gli aggiornamenti all'Ordinativo Principale di Fornitura devono essere formalizzate mediante un Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura, attraverso le modalità descritte al Paragrafo 4.6.

4.5.1 Prestazioni a richiesta: importo a consumo "IAC"

L'importo a consumo "IAC" è l'importo disponibile che l'Amministrazione Contraente può utilizzare per l'attivazione delle Prestazioni a Richiesta e che potrà essere eroso durante il corso di validità dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi con valore economico.

L'importo "a consumo", anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza al computo del valore dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi con valore economico.
L'Amministrazione Contraente potrà emettere i modulo allegato al presente documento sotto la lettera "F" denominato "Modello di richiesta preventivo Prestazioni a Richiesta" fino ad esaurimento dell'importo massimo a consumo "IAC" previsto nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o negli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura a valore economico (AA-OPF-VE).
Una volta esaurito tale importo, la medesima Amministrazione dovrà emettere un nuovo Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura a valore economico (AA-OPF-VE).

4.6. ATTO AGGIUNTIVO ALL'ORDINATIVO PRINCIPALE DI FORNITURA

L'Ordinativo Principale di Fornitura può essere modificato/integrato tramite Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura elaborato in base al modello in allegato quale parte integrante e sostanziale del presente Capitolato tecnico sotto la lettera C", e trasmesso attraverso il sito della Convenzione.
Sono previste due tipologie di Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura, come definiti alle premesse del Capitolato Amministrativo:

1. Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura a valore economico dell'OPF (AA-OPF-VE);
2. Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura senza valore economico (AA-OPF-NO-VE).

Rientrano nella prima tipologia le variazioni a contenuto economico dell'OPF. In via esemplificativa, di seguito, vengono riportati alcuni casi in cui si deve ricorrere all'emissione di un Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura a valore economico:

- qualora l'Amministrazione intenda ordinare e/o estendere i servizi/attività, anche remunerati extra canone;
- qualora intervenga, su richiesta dell'Amministrazione, la modifica della consistenza dell'Unità di Gestione originaria (ad esempio attivazione di servizi per edifici diversi da quelli di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura);
- qualora vi siano variazioni nella consistenza dell'Unità di Gestione a seguito dell'Anagrafica Architettonica prodotta, se preventivamente attivata.

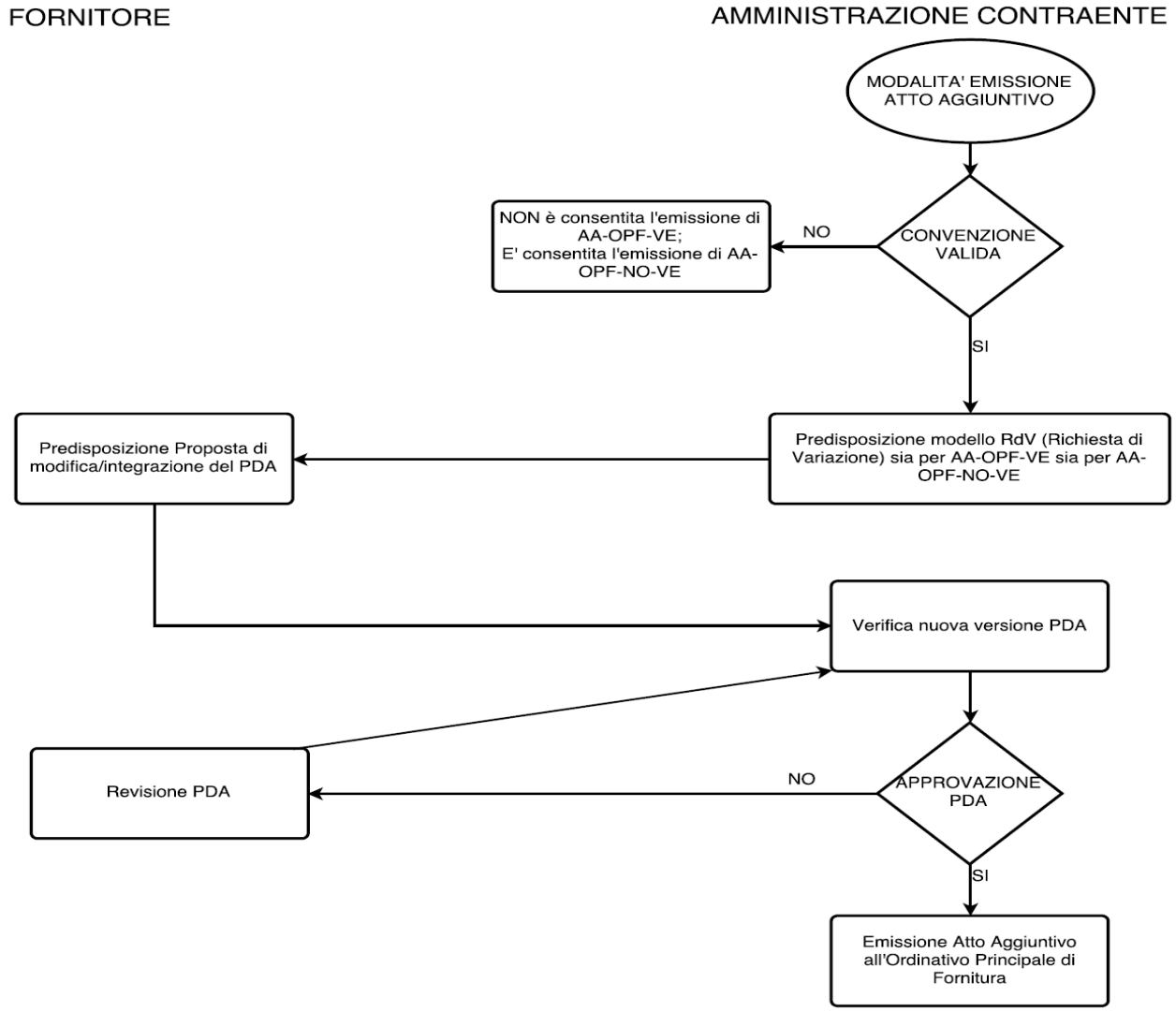
Rientrano, invece, nella seconda tipologia quelle variazioni delle modalità operative dei servizi attivati nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o negli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura a valore economico dell'OPF (AA-OPF-VE) e/o modifiche del Calendario Lavorativo concordato nel PDA.
Qualora a seguito della rilevazione, anche attraverso l'Anagrafica Architettonica, se attivata, risultino variazioni in detrazione delle quantità di ciascun servizio fornito che comportino riduzioni dell'importo del Canone del relativo servizio, tali variazioni devono essere formalizzate con Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura senza valore economico (AA-OPF-NO-VE), al fine di sanare la situazione pregressa e regolarizzare il restante periodo del contratto. In tal caso, per il periodo già fatturato, deve essere emessa una nota di credito di importo pari alla riduzione del Canone rispetto a quanto determinato in precedenza.
Se invece, sempre a seguito della rilevazione, anche attraverso l'Anagrafica Architettonica, se attivata, risultassero eventuali variazioni in aumento delle quantità delle misure che comportino incrementi dell'importo a Canone, i relativi maggiori costi sono a carico del Fornitore fino all'importo dell'1% dell'OPF e/o dei relativi Atti Aggiuntivi a valore economico (AA-OPF-VE) intendendosi esclusi eventuali importi "a consumo". Oltre detta percentuale l'Amministrazione Contraente dovrà corrispondere in ogni caso solo l'importo eccedente tale percentuale.

L'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura implica la necessità di aggiornamento anche del Piano Dettagliato delle Attività che viene nuovamente redatto dal Fornitore e allegato allo stesso ad integrazione o sostituzione degli altri precedentemente sottoscritti.
Gli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura possono essere emessi solo durante il periodo di efficacia della Convenzione. L'emissione di uno o più Atti Aggiuntivi non comporta variazioni della scadenza del Contratto di Fornitura, che rimane fissata al termine dei 48 (quarantotto) mesi dalla data di attivazione dei servizi dell'Ordinativo Principale di Fornitura. Pertanto eventuali successivi Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura, emessi obbligatoriamente entro la data di scadenza della Convenzione, attivano servizi che avranno la medesima data di scadenza del primo servizio attivato nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

4.6.1. Modalità di emissione dell'Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura

La formalizzazione delle variazioni di cui al precedente Paragrafo prevede il processo operativo di seguito descritto e graficamente riportato alla fine del presente Paragrafo..
Qualora nel corso della durata dell'OPF si rilevi la necessità di apportare le variazioni di cui al precedente Paragrafo, l'Amministrazione Contraente dovrà trasmettere al Fornitore una "Richiesta di Variazione" (di seguito RdV) secondo il modello D allegato al presente Capitolato Tecnico.
Il Fornitore entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della RdV, dovrà trasmettere all'Amministrazione Contraente una "Proposta modifica/integrazione PDA" rispetto alle variazioni richieste dall'Amministrazione.

Diagramma di flusso: Emissione Atto Aggiuntivo



L'Amministrazione Contraente, dopo aver verificato ed eventualmente approvato la "Proposta modifica/integrazione PDA" trasmettendola al Fornitore, che dovrà aggiornare il Piano Dettagliato delle attività, potrà emettere un "Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura con effetti economici", con le medesime modalità previste per l'Ordinativo Principale di Fornitura. Tali documenti diventano parte integrante e sostanziale dell'OPF stesso.
Analogamente si procede nel caso di Atto Aggiuntivo all'Ordinativo principale di fornitura, che non comporta effetti economici.

4.7. VERBALE DI AVVIO DELL'ESECUZIONE

Il Verbale di avvio dell'esecuzione di cui all'allegato E) al presente documento, rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico gli immobili, indicati nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o negli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura a valore economico (AA-OPF-VE).
Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente secondo il modello allegato al presente Capitolato Tecnico sotto la lettera "E". Tale documento deve recare la firma del Direttore dell'esecuzione del contratto della medesima Amministrazione e del Gestore del Servizio dell'Aggiudicataria.
Al Verbale di avvio dell'esecuzione, deve essere allegato il primo Programma Operativo delle Attività redatto secondo quanto specificato al Paragrafo 8.2.1.

Il Verbale di avvio dell'esecuzione deve prevedere le seguenti sezioni:

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

SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di avvio dell'esecuzione che contiene il dettaglio della consistenza dei beni/immobili dell'Amministrazione Contraente, presi in carico dal Fornitore.
Per particolari motivi di urgenza, l'Amministrazione stessa può richiedere l'attivazione di tutti i servizi a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di avvio dell'esecuzione, mentre le altre sezioni possono essere redatte successivamente.
In tale sezione devono, inoltre, essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi e/o i servizi che l'Amministrazione Contraente eventualmente mette a disposizione, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, beni mobili etc.). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di avvio dell'esecuzione, viene costituito custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura e a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore

Tale sezione deve riportare l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta dal Fornitore per la gestione operativa dei Servizi (personale delegato allo svolgimento delle attività) erogati nell'ambito dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o negli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura a valore economico (AA-OPF-VE). Devono essere riportati, in particolare, per ciascun servizio, i nominativi del personale operativo che eseguirà le attività.

SEZIONE 3: Altro

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato, in sede di gara, le prescrizioni previste dal Bando di gara, dovrà indicare le prestazioni che intende subappaltare per lo specifico Ordinativo Principale di Fornitura, i nominativi delle società a cui

intende affidare i servizi, con i relativi importi e l'attestazione della sussistenza di tutte le condizioni specificate nella Convenzione.
L'autorizzazione al subappalto verrà richiesta dal Fornitore alla APAC prima della redazione del Verbale di avvio dell'esecuzione, che, invece, conterrà soltanto i servizi ed i nominativi dei subappaltatori autorizzati.

5. STRUTTURE DEL SERVIZIO

Di seguito sono descritte le figure professionali relativamente alla Struttura Organizzativa e gli elementi della Struttura Operativa, di cui il Fornitore e l'Amministrazione Contraente si devono dotare.

5.1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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

Da parte del Fornitore:

A. **Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in Convenzione nei confronti della APAC e di tutte le Amministrazioni Contraenti, di cui all'art. 13 del Capitolato amministrativo, con ruolo di supervisione e coordinamento dei Gestori del Servizio. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Convenzione, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.
   Al Responsabile del Servizio sono affidate le seguenti attività:
   I. programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Convenzione e nel singolo Ordinativo Principale di Fornitura e negli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura;
   II. gestione dei rapporti con gli Organismi di Ispezione incaricati da APAC per il monitoraggio della Convenzione (rif. Capitolo 10 del presente Capitolato Tecnico);
   III. gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi anche nell'ottica di eventuali applicazioni di penali da parte dell'Amministrazione Contraente e/o APAC;
   IV. adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti di APAC e delle Amministrazioni Contraenti per quanto di competenza;
   V. altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel PDA.

B. **Gestore del Servizio**: la persona fisica, , di cui all'art. 13 del Capitolato amministrativo, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti della singola Amministrazione Contraente, ovvero unica interfaccia verso la stessa nella gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura e degli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura (qualitativi ed economici).
   Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei Servizi, alla quale è delegata la funzione di:

   I. gestione e controllo del Servizio di Pulizia e dei Servizi Gestionali afferenti l'Ordinativo Principale di Fornitura ed eventuali Atti Aggiuntivi;
   II. raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
   III. gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Amministrazioni Contraenti;
   IV. supporto tecnico all'attività degli Organismi di Ispezione incaricati da APAC per il monitoraggio della Convenzione;
   V. altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel PDA.

Da parte dell'Amministrazione Contraente:

A. **Direttore dell'esecuzione del contratto/Supervisore:** nominato dall'Amministrazione Contraente, di cui all'art. 12 del Capitolato amministrativo, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i Servizi afferenti l'Ordinativo Principale di Fornitura e degli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura. E' rappresentante dell'Amministrazione Contraente nei confronti del Fornitore, al quale è demandato il compito di approvare l'Ordinativo Principale di Fornitura, gli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura, il Piano Dettagliato delle Attività e le Attivazioni delle Prestazioni a Richiesta. Al Direttore dell'esecuzione del contratto, pertanto, viene demandato il compito di:

   I. monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti tramite il sistema di indicatori previsti al Capitolo 9 del presente Capitolato;
   II. autorizzare il pagamento delle fatture relative alle Prestazioni Ordinarie, Integrative, Aggiuntive e a Richiesta;
   III. nominare, in via facoltativa, i responsabili che, per ogni immobile, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi e tali nominativi devono essere comunicati per iscritto al Fornitore prima dell'inizio delle attività.

5.2. STRUTTURA OPERATIVA

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità e i tempi, prescritti nel presente Capitolato Tecnico, nel Piano Dettagliato delle Attività e concordati con l'Amministrazione Contraente.
Ogni variazione di personale deve essere comunicata all'Amministrazione Contraente prima della presa in servizio dell'operatore.
Al fine di garantire una efficiente gestione delle attività, il personale del Fornitore deve essere destinato in maniera stabile ai singoli servizi, realizzando così un'organizzazione che riduca al minimo possibile la rotazione tra gli operatori e favorisca una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze, della specificità di zona, evitando spostamenti che possano determinare criticità organizzative e funzionali.
Il Fornitore riconosce alle singole Amministrazioni Contraenti la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del singolo Contratto di Fornitura e degli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione Contraente e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Amministrazioni Contraenti non comporta alcun onere per le stesse.
Il Fornitore deve comunicare all'Amministrazione ogni evento infortunistico.
Il Fornitore deve garantire per tutta la durata del contratto e in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile a un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione. A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.
L'Amministrazione Contraente rimane estranea ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore ed i propri dipendenti o collaboratori.

5.2.1. Divise del personale

Il personale deve indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia. La divisa deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.
Il Fornitore deve fornire al personale ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività nell'Unità di Gestione.

5.2.2. Comportamento del personale

I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nelle strutture dell'Amministrazione Contraente e nelle aree ad essa pertinenti, sono obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.
Il Fornitore deve perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Amministrazione Contraente di riferimento. Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Amministrazione Contraente, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

5.2.3. Formazione

Tutto il personale impiegato dal Fornitore deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi e di igiene ambientale, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, il Fornitore si impegna a formare gli operatori dei singoli servizi in oggetto con specifici corsi professionali, oltre a quelli previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti e ad assicurarsi che costoro frequentino corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale. I corsi di formazione devono essere pertanto mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale e devono vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio.
Relativamente ai Servizi oggetto della presente Convenzione, il Fornitore deve, inoltre, fornire ai propri dipendenti adeguata formazione e informazione su:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- su disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione Contraente e sui modi per eliminare tali negative influenze. Nelle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, possono accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma deve essere preventivamente approvato dall'Amministrazione Contraente;
- su procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale, in particolare sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle procedure di intervento in relazione all'utilizzo dei prodotti superconcentrati, al dosaggio dei prodotti di pulizia, alle precauzioni d'uso (divieto di mescolare, modalità per la corretta manipolazione del prodotto, come intervenire in caso di sversamenti o di contatti accidentali, come leggere le schede di sicurezza), alle differenze tra disinfezione e lavaggio, alle modalità di conservazione dei prodotti, sulle caratteristiche dei prodotti per la pulizia a minori impatti ambientali e dei prodotti ausiliari ecologici, le etichette, incluse quelle ecologiche, dei prodotti detergenti e disinfettanti per le pulizie, sulla sequenza detergenza/disinfezione, sulla procedura di decontaminazione, sul corretto utilizzo dei prodotti chimici, delle attrezzature e dei dispositivi di protezione adeguati alle situazioni di rischio e raccolta di sostanze e/o preparati pericolosi;
- su procedure e relative responsabilità nel caso in cui sia richiesto il NOS (Nulla Osta di Sicurezza); il NOS deve essere richiesto per ogni dipendente interessato all'espletamento dei

servizi in tali locali, indicando gli estremi del contratto, il livello di classifica e l'eventuale qualifica;

- quant'altro necessario.

6. PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE PRESTAZIONI

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

- Prestazioni Ordinarie,
- Prestazioni Integrative
- Prestazioni Aggiuntive;
- Prestazioni a Richiesta.

6.1. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE PRESTAZIONI ORDINARIE, INTEGRATIVE E AGGIUNTIVE

Le Prestazioni Ordinarie, Integrative e Aggiuntive sono quelle formalizzate nel Piano Dettagliato delle Attività, approvate dall'Amministrazione Contraente e pianificate nel tempo all'interno del Programma Operativo delle Attività (rif Paragrafo 8.2.1.) in accordo con il Direttore dell'esecuzione del contratto.
L'effettiva esecuzione di tali attività deve risultare da un apposito Verbale di Controllo (rif. Paragrafo 8.2.2), predisposto mensilmente dal Fornitore e accettato dal Direttore dell'esecuzione del contratto, necessario alla successiva rendicontazione e fatturazione del Canone, di cui all'art. 15 del Capitolato Amministrativo.

6.2. IL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE PRESTAZIONI A RICHIESTA

Le Prestazioni a Richiesta vengono solitamente effettuate a seguito di:

1. una richiesta effettuata da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto,
2. una proposta da parte del Fornitore.

La richiesta effettuata da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto verrà inviata al Fornitore tramite PEC e/o, in alternativa, qualora attivato, tramite Call Center.
Una volta ricevuta la richiesta da parte dell'Amministrazione Contraente, è compito del Fornitore predisporre una proposta d'intervento, sulla base dei Prezzi offerti in gara, che verrà inviata tramite PEC all'Amministrazione Contraente.
Qualora l'Amministrazione Contraente intenda accettare tale proposta, o nel caso sia lo stesso Fornitore a proporre delle prestazioni a richiesta, è tenuta immediatamente a verificare se agli oneri economici derivanti possa farsi fronte con l'importo a consumo disponibile "IAC", stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o negli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura a valore economico.
Nell'ipotesi in cui sussista la disponibilità suddetta, l'Amministrazione Contraente approva la proposta, dandone comunicazione al Fornitore stesso, utilizzando il modulo F "Modulo richiesta preventivo Prestazioni a Richiesta" allegato al presente Capitolato, tramite indirizzo PEC. Al contrario, se non sussiste tale disponibilità, l'Amministrazione Contraente è tenuta preliminarmente a emettere un Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Principale di Fornitura a valore economico di importo pari o superiore a quanto indicato nella proposta del Fornitore e, solo successivamente, potrà inviare la comunicazione di accettazione.
Il modulo F "Modulo richiesta preventivo Prestazioni a Richiesta" dovrà essere allegato dal Fornitore alle fatture relative alla pertinente attività.
Per le attività classificate come "indifferibili" (es: urgenze) richieste dal Direttore dell'esecuzione del contratto direttamente tramite Call Center, l'Amministrazione Contraente procederà, entro i termini previsti al successivo Paragrafo 8.5.1, all'invio del predetto modulo F al Fornitore secondo le modalità descritte nel presente paragrafo.

7. SERVIZIO DI PULIZIA

Il Servizio di Pulizia rappresenta l'attività principale svolta dal Fornitore.
Nella Tabella seguente vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le prestazioni del servizio di Pulizia.

Tabella 2: Aree Omogenee

	AREE OMOGENEE
1	Uffici/Altre aree (es: aree stampa/fotocopiatrici)
2	Spazi connettivi (comprese la scale)
3	Servizi igienici
4	Sale polifunzionali, soggiorni, laboratori e aree didattica spazi espositivi
5	Aree tecniche/depositi/archivi/magazzini
6	Aree esterne/balconi/terrazze/posti auto/altre pertinenze
7	Ascensori
8	Aule
9	Cucine/celle depositi alimenti/locali lavaggio
10	Palestra
11	Spogliatoi
12	Stanze di degenza
13	Locali cura della persona (podologa, parrucchiera,..)
14	Bagni ad alto utilizzo, bagni assistiti, locali vuotatoi, bagni stanze
15	Autorimessa
16	Spazi connettivi ad alto utilizzo
17	Scale RSA
18	Sale da pranzo
19	Cucinetta di piano
20	Ambulatori e presidi infermierisici
21	Spazi per fisioterapia e altre attività riabilitative/specifiche
22	Lavanderia e stireria e guardaroba
23	Camera mortuaria
24	Biblioteca/catasto

Per eventuali altre tipologie di ambienti presenti negli edifici, ma non previste nelle Aree Omogenee, l'Amministrazione Contraente può procedere per analogia scegliendo l'Area omogenea assimilabile.

7.1. PRESTAZIONI ORDINARIE E A CICLO CONTINUO

La singola Amministrazione Contraente, per le esigenze dichiarate e per le frequenze stabilite relative alla pulizia delle aree omogenee nel Piano Dettagliato delle Attività, beneficerà della

somministrazione periodica di tutte le Prestazioni Ordinarie definite nel momento della stipula dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura a valore economico.
In aggiunta alle predette, il Fornitore deve eseguire a "ciclo continuo" e contestualmente alle Prestazioni Ordinarie, previo accordo con la medesima Amministrazione Contraente, le seguenti attività, incluse nel Canone:

- il controllo e all'occorrenza il rifornimento dei dispositivi igienici (sapone liquido, salviette, carta igienica, ecc ..);
- il controllo e all'occorrenza la rimozione delle macchie;
- la deragnatura per posti facilmente accessibili;
- eventuale, l'arieggiatura dei locali;
- eventuale, il flussaggio antilegionella;

Le Prestazioni Ordinarie sono remunerate con un corrispettivo a Canone, secondo quanto definito al Paragrafo 7.6.1.

7.2. PRESTAZIONI INTEGRATIVE

La singola Amministrazione Contraente, per particolari esigenze, ha la possibilità di richiedere Prestazioni Integrative di cui all'allegato al presente documento alla lettera G) "Scheda attività integrative, aggiuntive e a richiesta"), ovvero specifiche attività, già previste tra le Prestazioni Ordinarie con frequenze predefinite, per le quali si richiede un incremento delle frequenze stesse. Le maggiori frequenze richieste sono remunerate con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al Paragrafo 7.6.1.

7.3. PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

La singola Amministrazione Contraente ha la possibilità di richiedere Prestazioni Aggiuntive di cui all'allegato al presente documento alla lettera G) "Scheda attività integrative, aggiuntive e a richiesta"), ovvero attività periodiche, non previste tra le Prestazioni Ordinarie, richieste dalla medesima Amministrazione o proposte dal Fornitore con frequenza stabilita dall'Amministrazione stessa.
Le Prestazioni Aggiuntive sono remunerate con un corrispettivo a Canone secondo quanto definito al Paragrafo 7.6.1.

7.4. PRESTAZIONI A RICHIESTA

Sono da considerarsi Prestazioni a Richiesta (rif. Allegato "Scheda attività integrative, aggiuntive e a richiesta") tutte le attività di pulizia che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e quindi non sono programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità.
Le prestazioni a richiesta sono opzionali, in quanto non vincolano l'Amministrazione Contraente, a seguito dell'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o degli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura a valore economico, al loro effettivo utilizzo.
Qualora l'Amministrazione Contraente, invece, intenda avvalersi di tali attività, le medesime potranno essere attivate esclusivamente a seguito di emissione del modulo F "Attivazione Prestazioni a Richiesta" espressamente autorizzato dal Direttore dell'esecuzione del contratto (rif. Paragrafo 4.6.1). Le attività devono comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione stessa.
Le Prestazioni a Richiesta saranno remunerate con un corrispettivo Extra Canone secondo quanto definito al Paragrafo 7.6.2.

7.5. MODALITÀ DI ESECUZIONE E SPECIFICHE TECNICHE

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le normali attività dei locali interessati.
Sono esclusi dal Servizio di Pulizia, mobili ed arredi dell'Area omogenea "Uffici/altre aree" che risultino ingombri di carte e documentazione; è fatto divieto al personale operativo di manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti.
Il Fornitore, anche successivamente all'arieggiatura dei locali ove richiesta, deve assicurarsi in ogni modo di chiudere tutti gli infissi esterni (finestre) e provvedere all'inserimento dei dispositivi di allarme, ove presenti, prima dell'uscita dall'immobile.
Nell'eseguire le operazioni di trasporto e scarico dei materiali, il Fornitore è tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dall'Amministrazione per ragioni di ordine, di sicurezza e d'igiene, restando a carico del Fornitore ogni attività di pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene ed il decoro dell'immobile in relazione alle predette operazioni.
In merito alla modalità di esecuzione delle prestazioni, in relazione alle frequenze stabilite nei diversi standard, si precisa quanto segue.

1. Nel caso di prestazioni fra loro eterogenee, nel senso che non presentano alcuna attività sovrapponibile (es: "la spazzatura a secco", "lo svuotamento cestini", "il lavaggio tende" non presentano fra loro alcuna attività doppia/sovrapponibile/propedeutica/succedanea) il momento dello svolgimento presso gli immobili dell'Amministrazione Contraente dovrà avvenire ottimizzando gli accessi e riducendo al minimo la presenza degli operatori in struttura. Ciò dovrà, quindi, concretizzarsi attraverso l'erogazione delle prestazioni nella medesima giornata.
2. Nel caso di prestazioni fra loro omogenee/parzialmente omogenee, nel senso che si presentano come attività fra loro sovrapponibili/parzialmente sovrapponibili (es. "la spazzatura a secco" e "la spazzatura a secco e detersione pavimenti") il momento dello svolgimento presso gli immobili dell'Amministrazione Contraente dovrà avvenire ottimizzando gli accessi attraverso l'erogazione delle prestazioni stabilite in giornate diverse. Pertanto, non è prevista l'esecuzione, nella medesima giornata, delle due prestazioni "spazzatura a secco" e "spazzatura a secco e detersione pavimenti" poiché si realizzerebbe l'incongruità di spazzare a secco due volte lo stesso pavimento nello stesso giorno.

E' cura del Direttore dell'esecuzione del contratto comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione del Piano Dettagliato delle Attività e in sede di programmazione operativa delle attività. Il Direttore dell'esecuzione del contratto si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento dell'immobile, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificate nel Piano Dettagliato delle Attività.
Si ricorda, inoltre, che l'orario e il calendario di apertura dei locali in cui si svolgono le attività di pulizia devono essere specificati nel Piano Dettagliato delle Attività.
Il Fornitore è tenuto a eseguire le attività secondo il programma riportato nel Piano Dettagliato delle Attività e nei relativi Programmi Operativi delle Attività.
Il servizio deve essere articolato in relazione a:

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

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

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.
Resta inteso che, qualora sia richiesta al Fornitore la fornitura di ponteggi, autoscale o quant'altro non espressamente citato per l'effettuazione di determinate attività, quale a titolo esemplificativo, "Detersione vetri esterni, non accessibili dall'interno, relativi infissi e altre parti pertinenti", i costi per il nolo di tali attrezzature sono a carico dell'Amministrazione Contraente e il relativo importo da corrispondere al Fornitore è determinato in base ai correnti prezzi di mercato, d'intesa fra le parti.
Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente deve obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica.
A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dal Fornitore deve essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.
Il Fornitore è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche, sia dei prodotti chimici utilizzati.
Il Fornitore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; i mezzi e le attrezzature utilizzati, pertanto, devono rispettare la normativa macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata presso Officine Specializzate.
Il Fornitore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzi necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. Le macchine e gli attrezzi utilizzati per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.
Tutte le attività devono essere effettuate accuratamente e a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto delle attività. E' vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale, tranne che su esplicita richiesta dall'Amministrazione Contraente per la spolveratura a secco di opere artistiche.
Il Fornitore durante lo svolgimento del servizio deve utilizzare preferibilmente prodotti classificati come "superconcentrati". Questi prodotti devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dal personale operativo.
Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento, sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire un sano e piacevole svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine dell'Amministrazione Contraente.
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.

7.5.1. Gestione comunicazioni e richieste informazioni

Il Fornitore si impegna, alla stipula della Convenzione, a mettere a disposizione un numero di telefono e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno, ai quali le Amministrazioni Contraenti potranno rivolgersi al Fornitore per ottenere risposte ad eventuali richieste di informazioni sul servizio.

7.5.2. Criteri ambientali minimi per l'erogazione dei servizi di pulizia

Il servizio di pulizia dovrà rispettare i criteri ambientali di cui ai punti 5.3 e 5.5 del DM 24 maggio 2012 e, nel solo caso di pulizia di ambienti nelle Residenze Sanitarie Assistenziali -RSA i criteri ambientali di cui ai punti 4.3 e 4.4 del DM 18 ottobre 2016. L'offerente dovrà dimostrare il rispetto dei criteri ambientali come indicato negli stessi Decreti Ministeriali.

7.6. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Il corrispettivo per la remunerazione del Servizio di Pulizia è costituito dal pagamento di un Canone, per le Prestazioni Ordinarie, Integrative e Aggiuntive, e di eventuali corrispettivi Extra Canone per le Prestazioni a Richiesta, la cui determinazione è descritta nei successivi Paragrafi.
Si considerano inclusi nel Canone i costi relativi ai Servizi Gestionali, e precisamente quelli riguardanti la "Pianificazione e la programmazione delle attività"e la "Gestione Prestazioni a Richiesta".

7.6.1. Remunerazione delle prestazioni ordinarie, integrative e aggiuntive

Il Canone mensile (C) è determinato come somma di un Canone per le Prestazioni Ordinarie (CPO) e di un eventuale Canone per le Prestazioni Integrative (CPI) e per le Prestazioni Aggiuntive (CPA):

$$C = CPO + CPI + CPA$$

1 - Il **Canone mensile per le Prestazioni Ordinarie (CPO)** è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- tipologia di Standard prescelto;
- mq di superficie netta per area omogenea;
- prezzi unitari offerti;

Pertanto il Canone mensile per le Prestazioni Ordinarie (CPO) è calcolato come segue:

$$CPO = \sum_{1}^{n} p_i \times q_i$$

dove:

n = numero di aree omogenee oggetto del servizio;
p_i = prezzo unitario (€/mq) del servizio per l'i-esima area omogenea, al netto del ribasso offerto;
q_i = metri quadrati di superficie netta relativi alla i-esima area omogenea.

2 - L'eventuale **Canone mensile per le Prestazioni Integrative** (CPI) è calcolato come segue:

$$CPI = \sum_{1}^{n} p_i \times q_i$$

dove:

n = numero di prestazioni
q_i = quantità di riferimento per la i-esima Prestazione Integrativa (es. metri quadri, ore, pezzo)
p_i = prezzo predefinito dell'i-esima Prestazione Integrativa (Pi_i), al netto del ribasso offerto.

3 - L'eventuale **Canone mensile per le Prestazioni Aggiuntive** (CPA) è calcolato come segue:

$$CPA = \sum_{1}^{n} p_i \times q_i$$

dove:

n = numero di prestazioni

q_i = quantità di riferimento per la i-esima Prestazione Aggiuntiva (es. metri quadri, ore, pezzi)
p_i = Prezzo predefinito dell'i-esima Prestazione Aggiuntiva (Pi_i), al netto del ribasso offerto.

7.6.2. Remunerazione delle Prestazioni a Richiesta
Le Prestazioni a Richiesta sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.
Per il calcolo dell'importo Extra Canone deve farsi riferimento ai Prezzi e ai Listini (in caso di eventuali noli di attrezzature), al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

L'eventuale Extra **Canone per le Prestazioni a Richiesta** (EXC_{PR}) è calcolato come segue:

$$EXC_{PR} = \sum_{1}^{n} p_i \times q_i$$

dove:
n = numero di prestazioni
q_i = quantità di riferimento per la i-esima Prestazione a Richiesta (es. metri quadri, ore, pezzi)
p_i = Prezzo predefinito dell'i-esima Prestazione a Richiesta (Pi_i), al netto del ribasso offerto.

7.6.3. Condizioni particolari per la corretta determinazione del Canone Mensile
Nel caso, nel corso dell'intero mese, non venga effettuata alcuna prestazione di pulizia per sospensione delle attività, come da Piano Dettagliato delle Attività, non è ovviamente corrisposto alcun canone (es. sospensione pulizia immobili ad uso scolastico).
Per frazioni di mese, il canone viene ridotto eseguendo una proporzione rapportata ai giorni di attività effettivamente erogate, a prescindere dalla tipologia e frequenze di prestazioni eseguite in ciascun giorno. Ove nel corso del mese di riferimento avvenga una sospensione del servizio di pulizia, comunicata formalmente per iscritto tramite PEC dall'Amministrazione Contraente con almeno 5 (cinque) giorni di anticipo, superiore a 3 (tre) giorni entro cui sono previste attività, il canone viene ridotto eseguendo una proporzione rapportata ai giorni di attività effettivamente erogate, a prescindere dalla tipologia e frequenze di prestazioni eseguite in ciascun giorno.

Ferme restando le prestazioni "Vuotatura dei cestini ed attività connesse"(vedi Glossario per un'accurata descrizione), che risultano inglobate nel canone mensile riferito a ogni ambiente in cui le predette prestazioni saranno eseguite, in via di deroga opzionale rimessa alla sfera decisoria dell'Amministrazione contraente ove lo svuotamento dei cestini venga svolta dai dipendenti della medesima Amministrazione Contraente, i canoni mensili dell'area sono ridotti dell'importo stabilito, in via forfettaria, nella percentuale dell'1%.

8. SERVIZI GESTIONALI

8.1 PREMESSA

Deve essere reso disponibile un efficace ed efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo del servizio, sia da parte dell'Amministrazione Contraente che da parte del Fornitore.

Con tale strumento informatico devono essere gestiti i flussi informativi del servizio erogato dal Fornitore in modo da garantire la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) necessari nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo del servizio erogato.

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

- favorire la collaborazione tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente attraverso una opportuna condivisione delle informazioni;
- garantire, tramite appositi tools di elaborazione dati, il controllo del livello qualitativo e quantitativo del servizio (controllo delle attività e misurazione delle performance) erogato dal Fornitore;
- consentire la pianificazione, gestione e consuntivazione del servizio di pulizia erogato dal Fornitore;
- consentire il controllo dei budget e la corretta allocazione dei costi del servizio erogato dal Fornitore.

Tale sistema deve essere, a cura del Fornitore:

- reso accessibile all'Amministrazione Contraente per tutto il periodo di vigenza del Contratto di fornitura del servizio di pulizia e degli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura, unitamente alla cessione delle licenze software minime necessarie alla gestione ed all'analisi dei dati;
- gestito e costantemente implementato per tutta la durata del Contratto di fornitura del servizio di pulizia e degli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura.

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

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

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

- <u>funzioni di collegamento telematico</u>: tra Amministrazione Contraente e Fornitore deve essere possibile una costante interrelazione per la gestione operativa delle attività attraverso un supporto on-line;
- <u>funzioni di navigazione ed accesso ai dati</u>: in funzione del livello di accesso dell'utente, definito con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di avvio dell'esecuzione (Rif. Paragrafo 4.7), un dato può essere accessibile in lettura, scrittura e/o può essere nascosto ai livelli d'accesso più bassi. Il sistema per l'accesso ai dati su Data Base (dati grafici e alfanumerici) e le relative funzionalità di analisi e controllo in relazione ai diversi

livelli autorizzativi, deve essere semplice ed intuitivo, in modo da richiedere brevi periodi di apprendimento, anche da parte di personale non informatico;

- funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse: deve essere possibile effettuare ricerche ed impostare apposite query sulle caratteristiche dei dati. Le query impostate devono essere anche memorizzate per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti il sistema deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi;
- funzioni di gestione documentale: il sistema deve garantire la disponibilità di specifiche funzionalità per la gestione informatizzata di tutti i documenti utili allo svolgimento delle attività;
- funzioni di gestione delle informazioni sulle misure di gestione ambientale applicate: il sistema deve garantire la disponibilità delle procedure di dettaglio e dei dati inerenti le misure adottate per il controllo e la gestione degli aspetti ambientali.

Tra le funzionalità necessarie per la corretta erogazione dei servizi di gestionali e del servizio di pulizia, a titolo indicativo e non esaustivo, si indicano:

- funzionalità di supporto al servizio "Gestione del Call Center": il Sistema Informativo deve essere perfettamente integrato con il Call Center, se attivato, così da poter accogliere o registrare nuove richieste e gestire i dati caratteristici relativi alle richieste d'attività e a tutti i dati statistici correlati alle chiamate in ingresso;
- funzionalità di supporto al servizio "Gestione Prestazioni a Richiesta": deve essere gestito il processo autorizzativo delle attività a Richieste e le informazioni relative alle attività straordinarie (beni oggetto delle attività e descrizione): la data delle richieste, i soggetti richiedenti, il calendario d'esecuzione, nonché i mezzi, le risorse, il tempo ed i costi necessari alla corretta esecuzione.
  Attraverso l'accesso web alla banca dati, deve essere possibile fornire costantemente informazioni utili ad una descrizione strutturata dello stato delle attività (aperti, chiusi, sospesi, etc.). Il sistema deve consentire la corretta e puntuale verifica dei costi di ogni singola esecuzione, con indicazione analitica di tutte le attività eseguite per categoria e tipi di attività (tempi d'attività, qualifica professionale degli esecutori incaricati, etc.) generando inoltre la "Scheda consuntivo attività";
- funzionalità di supporto al servizio "Programmazione e Controllo Operativo delle Attività": devono essere gestite le informazioni relative alle attività programmate ovvero la definizione e l'aggiornamento del "Programma Operativo delle Attività";
- funzionalità di supporto al servizio "Sistema Monitoraggio e Controllo": devono essere messi a disposizione dell'Amministrazione Contraente i dati ed i valori forniti dal Sistema di Monitoraggio e Controllo.

Fermo restando il fatto che il piano di implementazione del Sistema Informativo deve essere congruente con quanto dichiarato dal fornitore nell'Offerta Tecnica, all'Amministrazione Contraente devono essere garantite tutte le principali funzionalità previste (in particolare: le funzioni di navigazione e accesso dati e le funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse), contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi.

Entro 20 (venti) giorni lavorativi dall'inizio dell'erogazione dei servizi, il Fornitore deve effettuare un corso di formazione all'uso del Sistema per il personale abilitato, nominato dell'Amministrazione Contraente.

Eventuali ritardi nell'effettuazione del corso di formazione danno luogo all'applicazione della relativa penale di cui all'art. 22 del Capitolato Amministrativo.

L'aggiornamento dei dati sul Data Base deve essere effettuato da parte del Fornitore con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

Il Sistema Informativo proposto deve garantire un'apertura alle funzioni utenza del sistema informativo, modularità ed una flessibilità di configurazione tale da prevedere la possibilità di aggiungere applicazioni, in periodi successivi, tra loro perfettamente integrabili ed attivabili nel

rispetto del piano di progetto di implementazione definito dal fornitore in sede di Offerta Tecnica. Ne consegue che, durante tutta la durata del contratto il Fornitore deve provvedere alla risoluzione di ogni eventuale problema d'uso e di modularità del Sistema stesso.

8.2. PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Nell'ambito di ciascun Ordinativo Principale di Fornitura e degli Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura, il Fornitore deve opportunamente programmare le attività operative dei servizi attivati (schedulazione temporale delle singole attività previste) con l'obiettivo di fornire evidenza all'Amministrazione Contraente delle attività in corso di esecuzione e che devono essere eseguite nel periodo di riferimento e della verifica delle stesse.
Il Gestore del Servizio, per conto del Fornitore, deve quindi provvedere a organizzare l'esecuzione delle attività relative ai servizi attivati all'interno di un Programma Operativo delle Attività (POA) (rif. Paragrafo 8.2.1) e a darne riscontro periodico al Direttore dell'esecuzione del contratto attraverso la redazione del Verbale di Controllo (rif. Paragrafo 8.2.2).

8.2.1. Programma operativo delle attività

Nella redazione del Programma Operativo delle Attività il Fornitore deve porsi l'obiettivo fondamentale di gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a diposizione.
Il primo Programma Operativo deve essere consegnato contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura.
Il Programma Operativo delle Attività consiste nella schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento, quali:

- Prestazioni Ordinarie, Integrative ed Aggiuntive previste nel Piano dettagliato delle Attività;
- Prestazioni a Richiesta inseribili nel POA, ovvero quelle attività autorizzate dal Direttore dell'esecuzione del contratto in base all'"Attivazione Prestazioni a Richiesta", la cui esecuzione è programmata nel periodo di riferimento del POA.

Il Programma Operativo delle Attività consiste in un elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso e a quello successivo, da aggiornare e consegnare al Direttore dell'esecuzione del contratto, con un anticipo di 5 (cinque) gg lavorativi rispetto all'inizio del periodo di riferimento.
Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporta l'applicazione della relativa Penale prevista dall'art. 22 del Capitolato Amministrativo.

L'approvazione del Programma da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto può essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto delle attività minime previste da Piano Dettagliato delle Attività;
- il calendario di attività compatibile con il normale svolgimento delle attività degli utenti degli immobili;
- la presenza nel calendario di tutte le Prestazioni a Richiesta (programmabili) autorizzate dall'Amministrazione.

L'aggiornamento del Programma deve essere effettuato inserendo, quando necessario, tutte le eventuali attività non previste nel programma bimestrale consegnato.
La necessità di aggiornamento del Programma può dipendere, ad esempio, dalla necessità di interrompere il programma, in tutto o in parte, a causa dell'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio la richiesta di interruzione del servizio da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto per particolari esigenze dell'utenza).
Il Programma si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 (cinque) giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto.
La consegna bimestrale deve essere effettuata via PEC.

8.2.2. Verbale di controllo

Il controllo dell'esecuzione delle attività schedulate nel Programma Operativo delle Attività deve risultare da un apposito "Verbale di Controllo", predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato entro i primi 3 (tre) giorni lavorativi di ogni mese ed accettato dal Direttore dell'esecuzione del contratto, pena l'applicazione della relativa Penale di cui all'art. 22 del Capitolato Amministrativo.
Il Verbale di Controllo consiste in un elaborato mensile, su base giornaliera, che si ottiene integrando il Programma Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle prestazioni previste nel mese di riferimento. Il Verbale deve riportare, per ogni Prestazione a Richiesta, il riferimento alla relativa "Scheda Consuntivo Attività" (rif. Paragrafo 8.3.2).
E' compito del Fornitore aggiornare quotidianamente il Verbale di Controllo a seguito delle prestazioni eseguite, anche in considerazione di eventuali verifiche che il Direttore esecutivo del contratto ritenga opportuno svolgere nel corso delle attività.
Tutte le prestazioni del periodo di riferimento si ritengono concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo, con i relativi allegati.
La firma del Verbale di Controllo da parte del Direttore esecutivo del contratto, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.
Al Verbale di Controllo deve essere allegato, per ogni servizio oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e successivi Atti Aggiuntivi, un documento di sintesi contenente informazioni relative a:

- Prestazioni a Richiesta approvate ed effettuate nel mese in oggetto;
- importo complessivo delle Prestazioni a Richiesta approvate dal Direttore dell'esecuzione del contratto nel mese in oggetto.

8.3. GESTIONE PRESTAZIONI A RICHIESTA

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

8.3.1. Caratteristiche del servizio

Il servizio deve prevedere almeno le seguenti attività:

- Acquisizione del modulo necessario per attivare le Prestazioni a Richiesta;
- Monitoraggio del livello di erosione dell'importo a consumo (IAC) di cui al Paragrafo 4.5.1**;**
- Registrazione delle attività sul Sistema Informativo;

E' compito anche del Fornitore monitorare il livello di erosione dell'importo a consumo eventualmente indicato dall'Amministrazione Contraente.
Una volta eseguita l'attività, il Fornitore deve garantire, tramite il Gestore del Servizio, la registrazione sul Sistema Informativo dell'ultimata effettuazione dell'attività stessa.

8.3.2. Scheda consuntivo attività

Per quanto attiene alle Prestazioni a Richiesta terminate, deve essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica, in termini di risorse utilizzate, mediante la "Scheda Consuntivo Attività". Tale documento deve riportare le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell'attività;
- data e ora del sopralluogo;
- livello di programmabilità della Prestazione (rif. Paragrafo 8.5.1);
- data e ora di inizio e di fine Prestazione;
- quantità eseguite secondo le voci di elenco prezzi, con relative date di effettuazione e relativo importo complessivo;
- importo complessivo della Prestazione;
- eventuali problematiche operative riscontrate.

La scheda compilata in ogni sua parte deve quindi essere firmata dal Gestore del Servizio e approvata dal Direttore esecutivo del Contratto come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività, al fine della successiva fatturazione.

8.4. COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA ARCHITETTONICA (facoltativo)

Il servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica potrà essere attivato dall'Amministrazione Contraente e indicato in fase di Sopralluogo, e ogni qualvolta l'Amministrazione stessa intenda attivare nuove Prestazioni relative a nuovi immobili.
Resta inteso che, al termine del Contratto di Fornitura e dei relativi Atti Aggiuntivi, le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà dell'Amministrazione Contraente, che autorizza APAC al trattamento dei dati con finalità statistiche.
Il Fornitore deve consegnare gli elaborati grafici all'Amministrazione Contraente entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla data del Verbale di avvio dell'esecuzione.
Eventuali ritardi nella consegna degli elaborati daranno luogo alla Penale di cui all'Art. 22 del Capitolato Amministrativo.

8.4.1. Acquisizione dati

Propedeutiche alla costituzione dell'Anagrafica Architettonica sono l'individuazione e la quantificazione degli ambienti oggetto di rilievo, in particolare devono essere censite le informazioni di tipo tecnico, documentale necessarie a una corretta erogazione del servizio.
Il Fornitore deve acquisire presso l'Amministrazione Contraente eventuali documenti di progetto relativi agli immobili oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e degli Atti Aggiuntivi.
In particolare, a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento, il Fornitore deve acquisire, a titolo non esaustivo, le seguenti informazioni:

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

8.4.2. Rilievo e censimento

Terminata la fase di acquisizione dei dati, il Fornitore deve eseguire il rilievo sul campo al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Architettonica, finalizzato alla gestione del servizio e alla corretta determinazione del Canone.
Devono essere effettuati i rilievi di tutte le aree interne e/o esterne oggetto del Servizio. Per gli interni dei singoli ambienti dei fabbricati o porzioni di fabbricato costituenti l'Unità di Gestione devono essere individuati al momento del Sopralluogo la destinazione d'uso e le quote, procedendo alla misurazione completa dei piani partendo da quelli interrati e/o seminterrati fino alla copertura (ove accessibile).
Le informazioni minime oggetto di rilievo necessarie per la successiva fase di restituzione grafica sono:

- superfici esterne (aree esterne);
- superfici interne nette con dimensionamento dei singoli locali;
- ubicazione degli infissi esterni ed interni con individuazione delle superfici degli infissi esterni non accessibili dall'interno;
- caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali e tipologie);

- articolazione delle superfici per destinazione d'uso;
- altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- eventuali presenze di controsoffittature;
- posizione apparecchi sanitari nei servizi.

8.4.3. Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici

Contestualmente all'attività di rilievo il Fornitore deve effettuare l'attività di restituzione grafica computerizzata. L'attività di restituzione prevede le planimetrie delle parti dell'edificio sulle quali è stato attivato il servizio.

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

Gli elaborati grafici devono essere forniti tutti in:

- formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad nell'ultima versione disponibile sul mercato;
- formato cartaceo (in un numero di copie pari a 2). In generale, la rappresentazione avviene adottando una scala di rappresentazione 1:0,0003 dell'importo stimato dell'OPF, salvo i casi in cui la pianta non rientri nel formato UNI A0, per cui si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200 complessiva del piano e delle rappresentazioni in scala 1:0,0003 dell'importo stimato dell'OPF di porzioni di pianta.

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

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

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

Le planimetrie devono contenere anche:

- destinazione d'uso per ciascun ambiente;
- versi di salita delle rampe e delle scale;
- versi d'ingresso ai piani;
- versi di apertura delle porte;

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

8.4.4. Modalità di remunerazione del servizio

Il corrispettivo per il servizio è pari all'1% del valore del Lotto, al netto delle opzioni, o percentuale inferiore se proposta in sede di gara.

8.5. GESTIONE DEL CALL CENTER (facoltativo)

Il Fornitore deve garantire alle Amministrazioni Contraenti, mediante un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità ai servizi richiesti tramite Ordinativi Principali di Fornitura e/o Atti Aggiuntivi.
L'attivazione di tale servizio, se indicato nel modello "Richiesta Preliminare di Fornitura", sarà contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura. In caso di ritardo e/o di mancata attivazione del presente servizio nei tempi richiesti si applica la relativa Penale di cui all'Art. 22 del Capitolato Amministrativo.
I servizi erogati tramite Call Center devono comprendere almeno le seguenti attività:

- gestione delle chiamate;
- tracking delle richieste.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di avvio dell'esecuzione, devono accedere al servizio mediante numero verde dedicato e/o attraverso richiesta trasmessa tramite sistema informativo all'uopo predisposto..

8.5.1 Gestione delle chiamate

La gestione delle chiamate deve comprendere al minimo la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di chiamata e al livello di urgenza. La gestione delle chiamate deve inoltre riguardare almeno le seguenti tipologie di chiamata opportunamente codificate:

a) richieste di chiarimento sulle modalità di attivazione del servizio;
b) richieste relative allo stato di attivazione del servizio;
c) richieste di informazioni e chiarimenti relativi alla fatturazione;
d) richieste di intervento "indifferibile";
e) solleciti;
f) reclami.

Il Call Center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno, esclusi i festivi, in cui viene erogato il Servizio di Pulizia, secondo i seguenti orari:

- mattina: dalle 8:00 alle 13:00;
- pomeriggio: dalle 14:00 alle 18:00.

Al di fuori di tali orari, e quindi durante l'orario e nei giorni in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica.
La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

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

<u>Richiesta di intervento "indifferibile"</u>

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento "indifferibile", il Fornitore è tenuto a eseguire il sopralluogo e, contestualmente a esso, attivare soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Direttore dell'esecuzione del contratto atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutive. Entro 48 (quarantotto) ore dall'intervento, l'Amministrazione Contraente deve redigere e inviare al Fornitore il modulo "Attivazione Prestazioni a Richiesta", precedentemente concordato con il Fornitore.

8.5.2 Tracking richieste

Tutte le interazioni verso il Call Center, attraverso un qualunque canale di accesso, devono essere registrate nel Sistema Informativo del Fornitore, che tiene traccia di tutte le comunicazioni.
La registrazione nel Sistema Informativo deve avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna Richiesta.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dell'orario di servizio deve essere effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.
Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con procedimenti che consentano, in qualunque momento, la loro precisa conoscenza, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta.

8.5.3 Modalità di remunerazione del servizio

Il corrispettivo per il servizio è pari all'1% del valore del Lotto, al netto delle opzioni, o percentuale inferiore se proposta in sede di gara.

9. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO E VERIFICHE ISPETTIVE

Il Livello di Servizio complessivo sarà quantificato per ogni Ordinativo Principale di Fornitura e per i relativi Atti Aggiuntivi.
Il Fornitore deve consegnare trimestralmente, entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del medesimo trimestre oggetto di valutazione, un report illustrativo del Livello di Servizio.

Il Livello di Servizio è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS = 0{,}7 \times IPSP + 0{,}2 \times ISSP + 0{,}1 \times ISUP$$

dove:

LS = Livello di Servizio di Pulizia
IPSP = Indicatore di Prestazione del Servizio di Pulizia
ISSP = Indicatore di Soddisfazione del Direttore dell'esecuzione del contratto sul Servizio di Pulizia
ISUP = Indicatore di Soddisfazione dell'utente sul Servizio di Pulizia

Se del Livello di Servizio ≥ 0,75, si pone il valore pari a 1. Nel caso in cui il Livello di Servizio presentasse un valore inferiore a 0,75 verranno applicate le penali di cui all'art. 22 del Capitolato amministrativo.

9.1. INDICATORE DI PRESTAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI PULIZIA (IPSP)

Il livello qualitativo delle prestazioni di pulizia erogate viene valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento dal Direttore dell'esecuzione del contratto o da un incaricato, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore.
I controlli possono avvenire in qualsiasi momento durante il trimestre di riferimento, anche svincolati dall'orario delle prestazioni, e i criteri di valutazione devono tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni di pulizia.
Il numero di ispezioni da effettuare nel trimestre di riferimento è determinato dal Direttore dell'esecuzione del contratto che definirà i giorni in modo da poter verificare il maggior numero di prestazioni.
Si precisa che le attività da sottoporre a verifica devono essere quelle previste dal Programma Operativo delle Attività nel giorno dell'ispezione.
La data dell'ispezione è comunicata dal Direttore dell'esecuzione del contratto al Fornitore con preavviso minimo di 2 (due) ore e massimo di 4 (quattro) ore.
L'esito complessivo del controllo viene sottoscritto, in apposito un verbale, dal Direttore dell'esecuzione del contratto in contraddittorio col Gestore del Servizio.

Al momento dell'inizio dell'ispezione il Gestore del Servizio del Fornitore deve consegnare al Direttore dell'esecuzione del contratto la Check List per il controllo secondo il Modello "H" allegato al presente Capitolato Tecnico.
Gli esiti delle ispezioni effettuate dovranno essere annotati per monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di situazioni anomale.
Gli ambienti da ispezionare sono le Unità di Controllo, definite nel Piano Dettagliato delle Attività, e sono costituite da un numero definito di ambienti appartenenti alle singole aree omogenee così come riportate nella Tabella 2 "Aree Omogenee" del Paragrafo 7.
Il Fornitore, al momento della presa in carico del servizio, deve identificare e trasmettere al Direttore dell'esecuzione del contratto il numero totale di Unità di Controllo all'interno di ogni edificio dell'Unità di Gestione, specificando il numero delle Unità presenti in ciascuna Area Omogenea. Tali Unità, a seguito di approvazione del Direttore dell'esecuzione del contratto,

devono essere formalizzate all'interno dell'apposita sezione del Piano Dettagliato delle Attività (rif. Paragrafo 4.3).
Nell'apposita sezione del Piano Dettagliato delle Attività, il Fornitore, per ciascuna Area Omogenea, riporta il numero di Unità di Controllo che deve essere sottoposto a ispezione e la Dimensione del Campione (numero), fornito dalla tabella seguente:

Tabella 3 - Dimensione del campione

Numero Unità di Controllo per area omogenea	Dimensione Campione
1 - 3	**1**
4 - 8	**2**
9 - 15	**3**
16 - 25	**5**
26 - 50	**8**
51- 90	**13**
> 91	**20**

Si precisa che la Tabella 3 "Dimensione del Campione" non trova applicazione per l'Area Omogenea tipo 3 "Servizi Igienici" in quanto le Unità di Controllo afferenti (bagni e antibagni) dovranno essere tutte ispezionate.
Successivamente il Direttore dell'esecuzione del contratto sceglierà, per ogni Area Omogenea, le Unità di Controllo da ispezionare in numero pari al Campione. Tali Unità di Controllo potranno essere variate dal Direttore dell'esecuzione del contratto ad ogni ispezione.
Il Direttore dell'esecuzione del contratto procede con il calcolo dell'Indicatore di Prestazione nel trimestre di riferimento secondo la seguente formula:

$$\mathrm{IPSP} = \frac{\sum_{1}^{m} IPSPi}{m}$$

dove:

$IPSP_i$ = Indicatore di Prestazione calcolato ad ogni ispezione nel trimestre di riferimento;
m = numero di ispezioni effettuate nel trimestre di riferimento.

L'Indicatore di Prestazione calcolato a valle di ogni ispezione è dato dalla seguente formula:

$$IPSP_i = 1 - \frac{A_{na_i}}{A_{tot_i}}$$

dove:

A_{nai}= numero di prestazioni rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione;
A_{toti}= numero di prestazioni complessive sottoposte a verifica nella i-esima ispezione, dato dal numero di prestazioni previste nel Programma Operativo delle Attività per il giorno dell'i-esima ispezione.

Una determinata prestazione è considerata non accettabile quando il numero di Unità di Controllo rilevate come non conformi (UdC_{nc}) risulta superiore al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdC_{nc_max}).
Le Unità di Controllo non conformi (UdC_{nc}) sono le Unità di Controllo in cui viene rilevata una non conformità della prestazione in esame, a causa della presenza di una o più delle seguenti anomalie:

- presenza di sporco diffuso sulle superfici;

- presenza di depositi di polvere;
- presenza di impronte;
- presenza di orme;
- presenza di macchie;
- presenza di ragnatele;
- residui di sostanze varie;
- mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;
- mancata vuotatura di cestini e posacenere;
- assenza di carta igienica;
- assenza di sapone;
- assenza di asciugamani;
- assenza di contenitori per assorbenti igienici;
- ecc...

Il numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdC_{nc_max}) è definito in relazione al numero di Unità di Controllo Valutabili (UdC_{val}), ovvero al numero delle Unità di Controllo in cui la prestazione in oggetto può essere effettivamente eseguita, secondo la seguente tabella:

Tabella 4 - Criteri per l'accettazione dell'attività

Numero di Unità di Controllo valutabili (UdCval)	Numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdCnc_max)
1 – 3	**0**
4 – 6	**1**
7 – 12	**2**
13 – 20	**4**
21 – 32	**5**
33 – 50	**10**
51 – 80	**14**
81 – 125	**21**

9.2. INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO SUL SERVIZIO DI PULIZIA (ISSP) E INDICATORE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE SUL SERVIZIO DI PULIZIA (ISUP)

I risultati vengono determinati a seguito di un questionario compilato sia dal Direttore dell'esecuzione del contratto (ISSP) che da almeno 10 (dieci) Utenti degli immobili (ISUP).

Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal Direttore dell'esecuzione del contratto che individua gli utenti tra dipendenti dell'Amministrazione Contraente che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali della "unità immobiliare".

Il questionario deve essere compilato trimestralmente.

Il questionario, che viene compilato dal Direttore dell'esecuzione del contratto ai fini della determinazione dell'ISSP, riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera f) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

Tabella 5 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione del contratto

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Puntualità e rispetto del Programma Operativo delle attività	1	2	3	4
b	Qualità del servizio reso (odore gradevole dell'ambiente, igiene generale, ecc.)	1	2	3	4
c	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
d	Funzionalità del sistema gestionale	1	2	3	4
e	Reperibilità del Gestore del Servizio	1	2	3	4
f	Funzionalità del Call Center, se attivato, relativo al servizio oppure la funzionalità della Gestione comunicazioni e richieste informazioni	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R)					

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal Direttore dell'esecuzione del contratto determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISSP secondo la seguente formula:

$$ISSP = R/24$$

dove:

ISSP = Indicatore di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione del contratto relativo al Servizio di Pulizia;

R = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) ad f));

24 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il Direttore dell'esecuzione del contratto assegnasse un voto massimo, cioè 4, a ogni aspetto).

Si precisa che se il valore di ISSP > 0,75, il valore di ISSP si pone pari a 1.

L'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti (ISUP) è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati alla lettera a) e b), utilizzando una scala valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

Tabella 6 – Questionario di soddisfazione degli Utenti

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
b	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R)					

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISUP secondo la seguente formula:

$$ISUP = R/8$$

dove:

ISUp= Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio di Pulizia;
R = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;
8 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 4, a ciascun aspetto).

Si precisa che se il valore di ISUP > 0,75, il valore di ISUP si pone pari a 1.

9.3 VERIFICHE ISPETTIVE

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati e dei relativi Atti Aggiuntivi, APAC e/o l'Amministrazione Contraente possono provvedere a effettuare verifiche periodiche volte ad accertare il rispetto, da parte del Fornitore, delle prescrizioni indicate dal Capitolato, anche in merito al rispetto dei CAM Paragrafo 7.5.2.

I costi delle verifiche di cui al presente Capitolo, riferiti sia agli Ordinativi di Fornitura e dei relativi Atti Aggiuntivi sia alla Convenzione, sono a totale carico del Fornitore, fino a un importo massimo complessivo di Euro 2.500,00 (duemilacinquencento/00).

10. REPORTISTICA

10.1. REPORTISTICA AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE

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

10.1.1. Resoconto annuale

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato all'Amministrazione Contraente entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza del dodicesimo mese di ogni anno, a partire dalla data di attivazione del Servizio, di cui all'art. 5, comma 4, del Capitolato Amministrativo.
Il documento costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione dell'OPF.
Il Fornitore deve illustrare l'andamento della Convenzione per la singola Amministrazione Contraente, relativamente ai servizi attivati dalla stessa, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Call Center, se attivato, e dal Gestore del Servizio o suoi delegati, il numero e la tipologia degli interventi a Richiesta, ecc..
Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione Contraente. Tale Resoconto Annuale deve essere strutturato secondo quanto indicato nell'Offerta Tecnica e contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

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

Nel Resoconto Annuale del terzo ed ultimo anno il Fornitore deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo appalto.
Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con l'Amministrazione Contraente.
La mancata consegna del Resoconto annuale determina la Penale di cui all'art. 22 del Capitolato amministrativo.

10.2. MONITORAGGIO CONVENZIONE E REPORTISTICA APAC

Il Fornitore deve fornire ad APAC, i report di seguito specificati. La loro mancata consegna determina l'applicazione della penale di cui all'art. 22 del Capitolato amministrativo.

10.2.1. Monitoraggio Convenzione

APAC si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i Contraente/i e di richiedere al Fornitore, l'elaborazione di reports specifici in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare ad APAC entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data della richiesta.
In particolare può essere richiesto al Fornitore l'invio periodico di informazioni riguardanti tra l'altro, a titolo non esaustivo, gli Ordinativi di Fornitura ricevuti, suddivisi per amministrazione, con l'indicazione del numero dell'ordine, della data di emissione e del valore complessivo, suddivisi per numero e tipologia di prestazioni e servizi gestionali attivati.

I predetti dati di rendicontazione e monitoraggio delle forniture prestate devono essere forniti sotto forma di file sequenziale, eventualmente partizionabile, secondo tracciato e modalità fissati da APAC.

10.2.2. Relazione Finale sull'Andamento della Convenzione

Il Fornitore deve consegnare ad APAC, entro 3 (tre) mesi dalla scadenza della Convenzione una Relazione Finale sull'andamento della Convenzione.

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

- principali criticità riscontrate;
- evidenze emerse dall'Anagrafica Architettonica, se attivata, dei singoli immobili relativamente alle Aree Omogenee indicate nel presente Capitolato;
- evidenze emerse relativamente alla gestione delle Aree Omogenee, così come suddivise ed individuate nel presente Capitolato;
- proposta di Aree Omogenee finalizzate all'erogazione dei servizi negli immobili;
- proposta di classificazione degli immobili per tipologia;
- proposta di classificazione degli immobili per dimensione;
- proposta di classificazione degli immobili per tipo di utilizzo.

10.2.3. Altre informazioni

Il Fornitore si impegna a trasmettere ad APAC altre informazioni relativamente all'andamento della Convenzione e/o relativamente alla tipologia di servizi prestati/immobili presso cui i servizi sono erogati secondo le tempistiche concordate, di volta in volta, con APAC.
Tali informazioni possono essere richieste da APAC al Fornitore soltanto in forma scritta con indicazione di:

- informazioni da trasmettere;
- modalità con cui fornire le informazioni stesse.

11. PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO

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

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

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

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

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

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