Il presente documento, coordinato con l'<u>ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO D'ONERI - CAPITOLATO TECNICO</u>, è coordinato inoltre con:

- ***Capitolato d'oneri AS – SDA Elettrici***
- ***Allegato 1CR al capitolato tecnico***
- ***Elenco attività – Allegato 02 al capitolato d'oneri AS***
- ***Elenco prezzi – Allegato 03 al capitolato d'oneri AS***
- ***Anagrafica immobili e quantità – Allegato 04 al capitolato d'oneri AS***
- ***Tabella Assistal – Allegato 05 al capitolato d'oneri AS***
- ***Personale attualmente impiegato – Allegato 06 al capitolato d'oneri AS***
- ***Progetto e quadro economico ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del Codice – Allegato 07 al capitolato d'oneri AS***
- ***D.U.V.R.I. – Allegato 08 al capitolato d'oneri AS;***
- ***Computo metrico oneri per la sicurezza – Allegato 09 al capitolato d'oneri AS;***
- ***Planimetrie Immobili – Allegato 10 al capitolato d'oneri AS;***
- ***Dichiarazione aggiuntiva – Allegato 11 al capitolato d'oneri AS;***
- ***Dichiarazione di avvalimento – Allegato 12 al capitolato d'oneri AS;***
- ***Schema di contratto – Allegato 13 al capitolato d'oneri AS;***
- ***Modulo pantouflage – Allegato 14 al capitolato d'oneri AS;***
- ***Codice di comportamento del personale del Consiglio Regionale del Piemonte", approvato con Delibera dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale (D.U.P.) n. 9/2014, ed aggiornato con le D.U.P. n. 16/2015, 17/2016, 100/2019, 204/2020 e 253/2024, pubblicato sul sito del Consiglio Regionale del Piemonte, nella sezione "Amministrazione Trasparente" – "Disposizioni generali" - "Atti generali" – Allegato 15 al capitolato d'oneri AS;***
- ***Patto di integrità – Allegato 16 al capitolato d'oneri AS;***
- ***Informativa Privacy – Allegato 17 al capitolato d'oneri AS;***
- ***DGUE – Allegato 18 al capitolato d'oneri AS.***

ALLEGATO 01 AL CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO

OGGETTO: ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO PER LA PARTECIPAZIONE ALL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL CONSIGLIO REGIONALE DEL PIEMONTE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E CONDUZIONE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI, ILLUMINAZIONE, FORZA MOTRICE, RETE DATI ED ALTRI IMPIANTI SPECIALI PRESSO GLI EDIFICI DEL CONSIGLIO REGIONALE DEL PIEMONTE E DEI GRUPPI CONSILIARI NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI E SPECIALI

C.P.V. 50711000 - 2 - Servizi di riparazione e manutenzione di impianti elettrici di edifici.

INDICE

1 STORIA DEL DOCUMENTO 5
2 GLOSSARIO 5
3 OGGETTO DEGLI APPALTI 7
3.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI 7
4 GESTIONE DEL CONTRATTO 8
4.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI 8
4.1.1 Struttura del Fornitore 8
4.1.1.1 Struttura Organizzativa 8
4.1.1.2 Struttura Operativa 8
4.1.2 Struttura dell'Amministrazione 9
4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI 10
4.2.1 Attività preliminari 10
4.2.2 Verbale di Consegna 10
4.2.3 Gestione Attività Ordinarie e Straordinarie e Processo autorizzativo 11
4.2.3.1 Importo a Consumo 12
4.2.3.2 Franchigia a carico del Fornitore 12
4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE 12
4.3.1 Oneri ed obblighi del fornitore 12
4.3.2 Informazione e Formazione Sicurezza sul Lavoro e Tutela dell'Ambiente 15
4.3.3 Macchine, attrezzature di lavoro e materiali 16
4.3.4 Locali in uso al Fornitore e utenze 16
4.3.5 Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione 17
4.3.6 Rendicontazione, fatturazione e pagamenti 17
4.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI 17
4.4.1 Verbale di Riconsegna 17
4.4.2 Verifica di conformità finale 18
5 SERVIZI GESTIONALI 18
5.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ 19
5.1.1 Programma Operativo delle Attività (POA) 19
5.1.2 Verbale di Controllo 20
5.1.3 Preventivo di spesa per attività a Richiesta 21
5.1.4 Scheda Consuntivo Attività 22
5.2 CONTACT CENTER 22
5.2.1 Gestione delle chiamate 23
5.2.2 Tracking richieste 24
5.3 REPERIBILITÀ 25
5.4 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO 26
5.4.1 Tempi e modalità di consegna 26
5.4.2 Requisiti tecnico funzionali 26
5.5 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA IMPIANTISTICA 26
5.5.1 Modalità di realizzazione dell'anagrafica 27

5.5.2 Tempi e modalità di consegna 29
5.6 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI 29
6 SERVIZI OPERATIVI – Servizi di Manutenzione degli Impianti ELETTRICI E SPECIALI 30
6.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI TERMOIDRAULICI E DI CONDIZIONAMENTO 30
6.1.1 Gestione e Conduzione degli Impianti 30
6.1.2 Manutenzione Ordinaria 31
6.1.2.1 Manutenzione Ordinaria Preventiva 31
6.1.2.2 Manutenzione Ordinaria Correttiva 32
6.1.3 Manutenzione Straordinaria 32
6.2 PRESIDIO TECNOLOGICO 33
6.2.1 Attività Ordinarie 34
6.2.2 Attività Straordinarie 35
6.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE 35
6.4 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI 37
6.5 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE 37
6.5.1 Modalità di remunerazione Manutenzione Ordinaria 38
6.5.2 Modalità di remunerazione Manutenzione Straordinaria 38
6.5.3 Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Presidio tecnologico 38
6.5.4 Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Presidio Tecnologico 39
7 PREZZI DEI SERVIZI 39
7.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI 39
7.2 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H 39
7.3 PREZZARI REGIONALI E LISTINI DEI PER LE ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE A RICHIESTA 39
8 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI 40
8.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI 40
8.2 PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI 40
8.3 ALTRE PENALI 40
9 REPORTISTICA 41

1 STORIA DEL DOCUMENTO

Il presente documento disciplina le caratteristiche tecniche minime dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., indetto da codesta Stazione Appaltante nell'ambito della Categoria Merceologica 7 "*Servizi di Manutenzione degli Impianti Elettrici e Speciali*" dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

2 GLOSSARIO

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

TERMINI e DEFINIZIONI
A
Amministrazione La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.
Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS") Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.
Attività Ordinarie Attività, relative ai Servizi Operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza, remunerate attraverso un Canone mensile.
Attività Straordinarie Attività, relative ai Servizi Operativi, che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e che quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Tali attività potranno essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento e sono eseguibili solo a seguito di un processo autorizzativo. Le Attività Straordinarie sono remunerate con un corrispettivo economico a prestazione, a valere sull'Importo a Consumo stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di indizione dell'AS.
Attività Indifferibili Attività da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Direttore dell'Esecuzione, atte a tamponare il problema riscontrato.
C
CAM Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.
Consip S.p.A. Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023.
Contratto di Fornitura L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Corrispettivo a Canone Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività Ordinarie dei Servizi Operativi, richieste in fase di indizione dell'AS o in corso di esecuzione contrattuale, e le Attività dei Servizi Gestionali.
Corrispettivo a Prestazione Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie dei Servizi Operativi, richieste in corso di esecuzione contrattuale.
D

TERMINI e DEFINIZIONI
Direttore dell'Esecuzione specifico (di seguito, per brevità, anche "D.E.C.") o suo delegato
La figura nominata dall'Amministrazione, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi richiesti in sede di AS e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. A tale figura è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.
F
Fornitore
L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'AS che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS.
Franchigia
La franchigia costituisce il limite economico al di sotto del quale le Attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva dei Servizi di Manutenzione degli Impianti, non devono essere compensate tramite l'Importo a Consumo perché risultano a carico del Fornitore e quindi comprese nel Canone mensile delle Attività Ordinarie dei Servizi di Manutenzione.
G
Gestore del Servizio
La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico.
Giorni
Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
I
Importo a Consumo
Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell'AS, destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività a Richiesta, durante la vigenza contrattuale.
O
Ordinativo di fornitura (di seguito, per brevità, anche "Ordinativo")
Nel presente documento, nel caso di AS indetti per affidare Convenzioni di cui all'articolo 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, e Accordi Quadro di cui all'articolo 59 del Codice dei contratti pubblici, si intende il documento con il quale le Amministrazioni contraenti formalizzano l'adesione all'Accordo Quadro/Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione della fornitura richiesta, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nella documentazione di gara dell'AS.
P
Programma Operativo delle Attività (di seguito, per brevità, anche "POA")
Documento redatto dal Fornitore che formalizza la "configurazione dei servizi" e consiste in un elaborato redatto con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date dalla Stazione Appaltante.
S
Stazione Appaltante
La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un AS.
Superficie lorda
La superficie lorda complessiva di un immobile è costituita dalla somma delle superfici lorde dei piani o dei livelli utilizzabili, che possono articolarsi in: - piani, totalmente o parzialmente interrati (esclusi piani di fondazione, intercapedini orizzontali e verticali); - piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione); - soppalchi, livelli interpiano, piano sottotetto utilizzati per la funzione principale propria dell'edificio; - ambienti esterni (logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati calpestabili coperti).

TERMINI e DEFINIZIONI
Superficie netta Per le superfici orizzontali: - è la superficie al netto delle murature esterne e delle pareti divisorie degli ambienti interni; - è la superficie di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati al netto delle murature (ambienti esterni). Per le superfici verticali è la superficie delle finestre, delle porte finestre e delle pareti verticali, etc.
U
Unità di Gestione Immobile o insieme di immobili oggetto del Contratto di Fornitura.
V
Verbale di Consegna Il verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'AS.
Verbale di Controllo Elaborato predisposto dal Fornitore, da consegnare con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS al D.E.C., che si ottiene integrando il Programma Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel periodo di riferimento.
Verbale di Riconsegna Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto, l'Unità di Gestione oggetto del Verbale di Consegna.

TABELLA 1 – GLOSSARIO

3 OGGETTO DEGLI APPALTI

3.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI

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

- ***Servizi Gestionali***, relativi all'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e al controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore;
- ***Servizi Operativi***, relativi all'esecuzione o anche alla funzione di una prestazione tecnica.

Per i servizi gestionali, i servizi di cui ai punti (1), (2) e (3), volti alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei Servizi Operativi, sono trasversali agli stessi e si attivano automaticamente con la categoria merceologica in oggetto; i servizi (4) e (5) sono invece Opzionali e sono attivati solo se richiesti dalla Stazione Appaltante in fase di AS.

SERVIZI GESTIONALI (CFR. PARAGRAFO 5)

(1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
(2) Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
(3) Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3);
(4) Implementazione e gestione del Sistema Informativo (cfr. paragrafo 5.4).
(5) Costituzione e gestione dell'Anagrafica Impiantistica (cfr. paragrafo 5.5).

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 6)

- **CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 7 - SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI E SPECIALI**
  (1) Gestione, conduzione e manutenzione degli impianti elettrici e speciali;
  (2) Presidio Tecnologico.

>

4 GESTIONE DEL CONTRATTO

4.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura gestionale e operativa di cui il Fornitore e la Stazione Appaltante/Amministrazione si devono dotare.

4.1.1 STRUTTURA DEL FORNITORE

4.1.1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa di gestione contrattuale deve essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione degli aspetti operativi e contabili dei contratti derivanti dagli AS.

Da parte del Fornitore:

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

  Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

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

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

4.1.1.2 STRUTTURA OPERATIVA

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

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

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

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

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

Il personale operativo deve:

- svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, di sicurezza e di igiene ambientale secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro;
- rispettare quanto previsto dai regolamenti e dalle norme applicabili;
- indossare una divisa di colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *1*) secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia;
- indossare, in funzione delle attività da effettuare, tutti i dispositivi di protezione individuale prescritti dalla norma;
- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio.

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

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

In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro *5 giorni lavorativi* dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione Appaltante pena l'applicazione della penale di cui paragrafo 8 lett. p. *2*), e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Stazioni Appaltanti non comporta alcun onere per le stesse.

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

4.1.2 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Da parte dell'Amministrazione:

- il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al D.E.C. o suo delegato nominato, oltre all'approvazione del Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1) e dei Preventivi di Spesa per attività a richiesta (cfr. paragrafo 6.1.3), verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi e di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti in sede di AS. Il D.E.C., altresì, autorizza il pagamento delle fatture e può nominare uno o più delegati che, per ogni immobile o gruppi di immobili, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi oggetto del Contratto. Nominativi e recapiti del D.E.C. e eventuali delegati, sono indicati nel Verbale

di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

4.2.1 ATTIVITÀ PRELIMINARI

Entro *15 giorni* naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione dovrà essere effettuato il Sopralluogo pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *3*). Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con il Responsabile del Servizio. Le informazioni rilevate durante il sopralluogo, vanno ad integrare quanto messo a disposizione nella documentazione di gara e quanto rilevato in sede del sopralluogo preliminare obbligatorio come indicato al punto 2.6 del Capitolato d'oneri.

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

4.2.2 VERBALE DI CONSEGNA

L'Amministrazione e il Fornitore, alla data fissata e comunicata con 15 gg di preavviso da parte dell'Amministrazione prevista per l'inizio erogazione dei servizi, devono formalizzare in contradditorio il Verbale di Consegna, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Unità di Gestione in cui dovranno essere espletati i servizi, per tutta la durata del Contratto di Fornitura.

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

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di Consegna deve contenere l'elenco della documentazione tecnica in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore e dovranno essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che l'Amministrazione metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali – cfr. paragrafo 5.3.4). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di manutenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

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

Categoria merceologica	Documentazione
CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 7 - SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI E SPECIALI	- *Copia conforme all'originale del documento attestante il possesso delle abilitazioni previste dal D.M. n. 37/2008 per gli impianti oggetto del Contratto, così come indicati nell'art. 1, comma 2, del medesimo Decreto (cfr. paragrafo 6.3).*

TABELLA 2 – DOCUMENTAZIONE ALLEGATA AL VERBALE DI CONSEGNA

Per quanto attiene agli eventuali servizi che prevedono un inizio posticipato, la presa in carico dei relativi beni/immobili/servizi deve avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio medesimo e avranno comunque un'unica scadenza coincidente con quella del Verbale di Consegna.

Analogamente, qualora si verificasse una modifica delle consistenze indicate nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, e comunque entro i limiti dell'Art. 120 del D. Lgs. n.36/2023 e s.m.i, il Verbale di Consegna dovrà essere redatto in considerazione delle variazioni intervenute secondo le modalità precedentemente illustrate.

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

- SEZIONE 0: Elenco dei servizi

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

- SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili

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

  Per particolari motivi di urgenza, il D.E.C. o suo delegato può richiedere l'attivazione di tutti i servizi a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di Consegna, mentre le altre sezioni possono essere redatte successivamente.

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

- SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore e dell'Amministrazione

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

- SEZIONE 3: Subappalto

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

4.2.3 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE E PROCESSO AUTORIZZATIVO

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

- *Attività Ordinarie*
- *Attività Straordinarie*

e remunerate nelle diverse modalità:

- *a Canone* per le attività ordinarie richieste in fase di indizione dell'AS ;
- *a Prestazione per le attività straordinarie richieste successivamente all'indizione dell'AS*

Il processo autorizzativo delle attività non richieste in fase di indizione dell'AS comprende almeno le seguenti fasi:

- richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione da parte del fornitore;
- eventuale sopralluogo preliminare;

- predisposizione da parte del fornitore del *Preventivo di spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3)*;*
- monitoraggio della capienza/livello di erosione dell'*Importo a consumo* (cfr. paragrafo 4.2.3.1)*;*
- accettazione da parte del D.E.C. del *Preventivo di spesa*;
- registrazione delle attività sul Sistema Informativo (cfr. paragrafo 5.4);
- aggiornamento del Programma Operativo delle Attività (POA) (cfr. paragrafo 5.1.1);
- redazione della *Scheda Consuntivo Attività* (cfr. paragrafo 5.1.4).

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

Si segnala che, ad eccezione delle attività classificate come "*indifferibili*", è riservata all'Amministrazione, **per l'esecuzione delle attività non previste *a Canone*, la facoltà di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore nel rispetto della normativa vigente.**

4.2.3.1 IMPORTO A CONSUMO

Al fine di poter autorizzare, durante il periodo contrattuale, attività non richieste in fase di indizione dell'AS, è stato stanziato uno specifico importo da utilizzare "a consumo".

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

N.B. Si ricorda che, l'Importo a consumo, non potrà superare il 30% dell'Importo stimato a base di gara dei servizi richiesti in fase di indizione dell'AS e quindi remunerati a Canone.

4.2.3.2 FRANCHIGIA A CARICO DEL FORNITORE

In riferimento alle *Attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva* (cfr. par. 6.1.1), la Stazione Appaltante ha previsto una ***franchigia*** a carico del Fornitore per l'effettuazione di tali attività per un importo pari a € 200,00.

La *franchigia*, costituisce il limite economico al di sotto del quale le suddette attività non devono essere compensate tramite l'*Importo a Consumo,* perché risultano a carico del Fornitore e quindi ricomprese nel Canone mensile $C_{ELT,o}$ (€/mese) delle Attività Ordinarie del servizio di Manutenzione degli Impianti.
Nel caso in cui l'importo di ogni singola *Attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva,* sia superiore al valore della *franchigia*, l'Amministrazione è tenuta a remunerare il Fornitore solo per l'importo eccedente quello della *franchigia* stessa; ***ad esempio nel caso in cui durante le attività di manutenzione si riscontrasse il mancato funzionamento di un singolo apparato e/o elemento***, il fornitore è tenuto alla sua sostituzione, a titolo gratuito, se il relativo costo è inferiore all'importo di franchigia oppure alla differenza di costo se l'importo supera quello indicato in franchigia.

4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE

4.3.1 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Ferma l'osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi, ad osservare tutte le vigenti leggi, norme e regolamenti applicabili inclusi quelli in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente e a farle rispettare

ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori. In particolare, il Fornitore si impegna ad osservare tutte le disposizioni contenute nelle specifiche tecniche e nelle clausole contrattuali definite nei CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi, ove applicabili.

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

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

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

- mettere l'Amministrazione nelle condizioni di verificare con cadenza definita dalla stessa, l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'Unità di Gestione;
- favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- ottenere le abilitazioni di sicurezza al fine di eseguire servizi in aree e trattare informazioni con la corrispondente classificazione di segretezza;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal D.E.C. nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dal D.E.C. degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione;
- garantire la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili, degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna e garantire la piena disponibilità e fruibilità degli spazi.

Inoltre, il Fornitore:

- in caso di subappalto, è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni eventualmente rese nell'ambito del subappalto;
- deve osservare le prescrizioni di cui all'art. 119 del D. Lgs. n. 36/2023 e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti richiesti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate;
- dovrà stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile verso Terzi, con le modalità indicate al punto 15 del capitolato d'oneri allegato ai documenti di gara;
- deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

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

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa l'esecuzione a regola d'arte dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione e approvata. Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

***

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

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (D.E.C. o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare e sui eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico (rif. All. *08* DUVRI), per consentire al Fornitore l'adozione di misure di prevenzione e di emergenza necessarie in relazione alla attività da svolgere. ***Si fa presente che in questo periodo, alcune sedi risultano interessate e/o risulteranno interessate da lavori di riqualificazione e/o ristrutturazione edilizia.***

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

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

- rischi professionali sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- rischi e disturbi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze. In caso di presenza di aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, potranno accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma dovrà essere preventivamente approvato dall'Amministrazione;
- tutte le misure da adottare anche nel caso di gestione di eventuali emergenze, in ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente;
- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette, incluse quelle ecologiche, e sul tema della prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione di inquinanti, e quanto ulteriormente previsto dai CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi, ove applicabili,

pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *4*) e, successivamente, ogni anno *entro 10 giorni dall'inizio dell'anno successivo;* pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *5*), il Programma di Formazione che intende erogare al personale operante presso l'Amministrazione con indicazione dei tempi di erogazione e degli argomenti. Sempre entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello oggetto di formazione, il Fornitore consegna al D.E.C. la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale. Resta inteso che eventuale nuovo personale assunto in corso di esecuzione contrattuale, dovrà essere formato prima di essere immesso in servizio alle stesse condizioni di cui sopra, ivi compreso quello eventualmente assorbito da precedenti contratti. Il Fornitore potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi.

Ad integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Fornitore è tenuto a predisporre, ove necessario, prima dell'inizio delle attività, il Piano Operativo di Sicurezza (POS) ai sensi dell'art. 89 del D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81.

Copia del Piano Operativo di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza ed ai Rappresentanti dei Lavoratori del Fornitore, nonché al Direttore dell'esecuzione, prima dell'inizio delle attività. Durante l'esecuzione dell'appalto, il Direttore dell'esecuzione verifica l'applicazione delle disposizioni contenute nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi e Interferenze (DUVRI) redatto dall'Amministrazione prima dell'avvio della procedura ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D. Lgs. n. 81 del 2008.

4.3.3 MACCHINE, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Il Fornitore deve utilizzare propri macchinari ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo deve dimostrare, con apposita documentazione, che le macchine e le attrezzature utilizzati rispettano la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata, come suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e deve tenere aggiornato e a disposizione anche del D.E.C., un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle manutenzioni.

Tutti i macchinari e le attrezzature utilizzati per i servizi oggetto dell'appalto devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea.

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

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

Prima dell'inizio delle attività il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione l'elenco delle attrezzature di lavoro che saranno impiegate in relazione alle manutenzioni oggetto del Contratto di Fornitura.

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

Tutti i prodotti chimici impiegati dal Fornitore devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE relativamente a "etichettatura ", "biodegradabilità", "dosaggi", "avvertenze di pericolosità" e "modalità d'uso". Per ognuno di essi dovrà essere fornita la scheda di sicurezza prevista dalla normativa comunitaria.

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

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

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, si precisa che per gli interventi in quota, come ad esempio la mera sostituzione delle lampade al piano nobile di Palazzo Lascaris, la cui altezza di posizionamento dei lampadari è superiore ai 5,00, il Fornitore è tenuto all'utilizzo di apposito trabattello per l'erogazione del servizio in sicurezza.

4.3.4 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

La Stazione Appaltante metterà a disposizione del Fornitore di locali (in uso esclusivo o condiviso) all'interno degli immobili oggetto dei servizi, la cui consegna sarà formalizzata all'interno del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 4.2.2, in funzione delle proprie disponibilità, dal momento che, in questo periodo, alcune sedi risultano interessate e/o risulteranno interessate da lavori di riqualificazione e/o ristrutturazione edilizia.

Il Fornitore si impegna a mantenere, per tutta la durata del Contratto, e conseguentemente a restituire all'Amministrazione al termine del contratto, i beni mobili e immobili, nello stato di conservazione esistente al momento della consegna. I locali devono essere accessibili al personale dell'Amministrazione incaricato del controllo.
Il Fornitore potrà depositare all'interno dei suddetti locali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti strettamente necessari allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, avendo cura della relativa custodia e sorveglianza. Relativamente a tali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti, il Fornitore non avrà diritto ad alcun indennizzo per avarie, perdite o danni che si verifichino durante il corso dell'appalto.
All'interno dei locali il Fornitore non potrà esercitare prestazioni che non siano connesse con il servizio stesso, ed esclusivamente per il corretto espletamento del servizio potrà avere accesso, previo accordo con il D.E.C., alle utenze (energia elettrica, acqua) presenti all'interno dell'immobile.

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

L'Amministrazione eseguirà controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 116 del D Lgs. n. 36/2023, e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità giornaliera.
Le verifiche riguarderanno, oltre il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili (conformità legislativa), il rispetto delle tempistiche predisposte nel POA (cfr. paragrafo 5.1.1), il corretto svolgimento delle attività, quanto oggetto di offerta tecnica presentata dal Fornitore.
L'esito positivo delle verifiche non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.
Nel caso di esito negativo della verifica di conformità in corso d'opera il Fornitore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata.
In caso di esito negativo della verifica o di ritardo nell'esecuzione delle azioni correttive poste in atto dal Fornitore potrà avvenire l'applicazione delle penali ***individuate e riepilogate al par. 8.***

4.3.6 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I termini di pagamento delle fatture, corredate della relativa documentazione, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa. Consuntivo trimestrale con pagamento entro i trenta giorni dall'accettazione della fattura.
Il Corrispettivo complessivo calcolato secondo quanto previsto ai paragrafi 5.6 e 6.5 potrà essere decurtato per effetto delle penali indicate al paragrafo 8 *o diverso documento indicato dalla stazione Appaltante.*

4.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI

4.4.1 VERBALE DI RICONSEGNA

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

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

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

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

Il Verbale dovrà contenere le seguenti sezioni:

- elenco dei beni/strutture/mezzi, precedentemente dati in custodia al Fornitore dall'Amministrazione, che vengono restituiti;
- informazioni per la continuità del servizio;
- elenco documentazione cartacea ed elettronica consegnata dal Fornitore all'Amministrazione relativa al servizio di Anagrafica Impiantistica;
- elenco documentazione cartacea ed elettronica consegnata, dal Fornitore all'Amministrazione, relativa al Sistema informativo, qualora quest'ultimo sia stato richiesto in sede di Appalto Specifico.

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

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

- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunione ed incontri;
- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 57 del D. Lgs. n. 36/2023.

4.4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione di cui al paragrafo 5.3.5, l'Amministrazione procederà, attraverso il D.E.C., ad una verifica di conformità finale delle prestazioni eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 116 del D. Lgs. n. 36/2023, salvo diversi accordi tra le parti.

5 SERVIZI GESTIONALI

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

i servizi di cui ai punti (1), (2) e (3), volti alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei Servizi Operativi, sono trasversali agli stessi e si attivano automaticamente con la categoria merceologica in oggetto; i servizi (4) e (5) sono invece Opzionali e sono attivati solo se richiesti dalla Stazione Appaltante in fase di AS.

- **PER TUTTE LE CATEGORIE MERCEOLOGICHE:**
  - *(1)* Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
  - *(2)* Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
  - *(3)* Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3);
  - *(4)* Implementazione e gestione del Sistema Informativo (cfr. paragrafo 5.4);
  - *(5)* Costituzione e gestione dell'Anagrafica Impiantistica (cfr. paragrafo 5.5).

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

5.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

5.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

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

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

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

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

Il POA dovrà essere redatto integrandolo con le norme e le istruzioni tecniche di riferimento e con quanto prescritto dai manuali d'uso e manutenzione redatti dal costruttore degli impianti, degli apparecchi e dei dispositivi facenti parte degli impianti stessi, nonché dei mezzi e delle attrezzature da utilizzare nello svolgimento dei vari servizi.

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

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

- Attività di Manutenzione Ordinaria Preventiva;
- Attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva sotto franchigia, la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva sopra franchigia, preventivamente autorizzate dall'Amministrazione, la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività Straordinarie a Richiesta di Manutenzione (eventualmente già approvate dall'Amministrazione prima della redazione del POA) la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività relative ai servizi Opzionali Gestionali eventualmente richiesti;
- Attività relative ai corsi di formazione, etc.

La gestione del POA dovrà essere integrato all'interno del Sistema Informativo, *implementato dal Fornitore* e/o consegnato a mezzo e-mail.

In ogni caso il primo POA deve essere consegnato contestualmente al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2) pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *7*).

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al D.E.C. con un anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento, e comunque entro *15 giorni* pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *8*).

La mancata esecuzione o il ritardo nell'esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto nel POA comportano le penali di cui al paragrafo 8 lett. p. *7*).

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA, qualora possibile devono essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e devono essere riportate nel Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 5.1.2) e nel POA aggiornato. Nel caso di riprogrammazione della attività nel periodo di riferimento del POA, lo stesso deve essere aggiornato e consegnato al D.E.C. entro *15 giorni*. Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi *5 giorni* lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del D.E.C..

5.1.2 VERBALE DI CONTROLLO

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

Il "*Verbale di Controllo*" deve essere redatto con la periodicità del POA, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *9*), e in coerenza con le modalità di fatturazione e pagamento, consegnato al D.E.C., a mezzo e-mail, secondo quanto indicato al paragrafo 4.3.6.

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

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

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

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

5.1.3 PREVENTIVO DI SPESA PER ATTIVITÀ A RICHIESTA

Per l'esecuzione di attività *a Richiesta*, fatto salve le attività "*indifferibili*", il fornitore deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare (e un eventuale sopralluogo preliminare qualora previsto – cfr. paragrafo 4.2.3) e deve comunicare all'Amministrazione un ***Preventivo di Spesa*** rispetto alle attività oggetto della richiesta, utilizzando gli elenchi ***Prezzi - Allegato 03 - ai documenti di gara***.

Il *Preventivo di Spesa* deve essere consegnato al D.E.C. per l'approvazione, entro 48 ore dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *10*).

Nel caso di segnalazione/proposta da parte del fornitore, è compito del D.E.C. valutare la necessità di effettuare l'attività, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, etc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'attività, approvando il Preventivo di Spesa così come predisposto dal Fornitore per accettazione.

Per l'effettuazione delle attività remunerate attraverso l'extra-canone (esecuzione di attività a richiesta) l'Amministrazione, nel rispetto delle normativa vigente, può decidere di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.

Per il calcolo degli importi Extra canone deve farsi riferimento ai prezziari regionali di riferimento o, in assenza di questi o della specifica voce di costo, al listino Impianti Tecnologici edito dalla Tipografia del genio Civile (DEI) o ad eventuali ulteriori listini di riferimento definiti dall'Amministrazione in sede di Appalto Specifico.

Tutti i prezzi utilizzati per la remunerazione delle attività extra canone dovranno essere ribassati della percentuale di ribasso offerto dal Fornitore in sede di risposta all'Appalto Specifico.

Ai fini della determinazione del corrispettivo delle attività non previste a canone, i listini di riferimento vigenti alla data di autorizzazione del Preventivo di spesa, al netto dei ribassi offerti in Offerta economica, quindi sono:

prezziario Regione Piemonte edizione 2025;

Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti elettrici" edizione 2025

Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti tecnologici", etc.

Per materiali non presenti nei suddetti listini, il Fornitore dovrà presentare specifico preventivo da sottoporre ad approvazione all'Amministrazione e a seguito della stessa, presentare regolare fattura di acquisto corrispondente al preventivo approvato per il rimborso della stessa.

Qualora non siano presenti ulteriori voci di prezzo nei listini indicati, necessarie alla determinazione delle attività/interventi di manutenzione straordinaria, i nuovi prezzi verranno determinati in contraddittorio tra le parti.

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

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

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

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

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal D.E.C. a fronte di un *Preventivo di Spesa*, sono gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato e nessuna modifica potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

Una volta eseguita l'attività, il Fornitore deve garantire la registrazione dell'attività eseguita nel Sistema Informativo.

5.1.4 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

Al termine dell'esecuzione delle attività remunerate *a Prestazione* (cfr. paragrafo 4.2.3), il Fornitore deve effettuare entro la fine del mese di riferimento, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *11*) , la consuntivazione sia tecnica che economica, mediante la "*Scheda Consuntivo Attività*".
Tale documento deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- riferimento richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione/proposta del fornitore;
- indicazione data e ora del sopralluogo, ove previsto;
- riferimento livello di priorità e programmabilità dell'attività, ove previsto (cfr. paragrafo 5.2);
- immobile/componente dell'Unità Tecnologica oggetto dell'attività;
- riferimenti *Preventivo di Spesa* e relativa autorizzazione da parte del D.E.C.;
- descrizione sintetica dell'attività;
- durata dell'attività (data e ora di inizio e di fine attività);
- importo complessivo dell'attività e relativo dettaglio;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- stato '"*Importo a Consumo*" (stanziato in fase di AS, eroso fino alla data di sottoscrizione della Scheda Consuntivo Attività, rimanente).

La *Scheda Consuntivo Attività*, compilata in ogni sua parte e firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività, deve essere consegnata al D.E.C. secondo le modalità e tempi definiti dalla Stazione Appaltante. Il D.E.C. dovrà controfirmare la scheda come attestazione dell'avvenuta esecuzione dell'attività e dell'accettazione della stessa.

5.2 CONTACT CENTER

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

Il Contact Center dovrà essere disponibile nei giorni 7/7 H 24.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *12*).

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

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

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

5.2.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

Al di fuori dell'orario definito dalla Stazione Appaltante, in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica, oltre la messa a disposizione di un numero telefonico per la Reperibilità di cui al paragrafo 6.3.

La gestione delle chiamate deve prevedere la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di richiesta ed al livello di urgenza e la registrazione di tutte le chiamate nel Sistema Informativo.

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

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

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

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3), in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore telefonico.

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

In relazione al Livello di priorità assegnato, il Fornitore è tenuto ad intervenire con personale specializzato entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di inizio di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la chiamata/richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo), pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *13*).

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

TABELLA 3 – LIVELLO DI PRIORITÀ DELLE ATTIVITÀ

Si precisa che:

- in caso attivazione del Servizio di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 6.2), qualora la segnalazione avvenga in orario coperto dal presidio stesso, i tempi di inizio dei sopralluoghi del servizio sopra indicati sono da intendersi **pari a 15 minuti**.

Durante il sopralluogo il Fornitore esegue l'eventuale messa in sicurezza e/o l'intervento tampone per i casi di emergenza ed urgenza ed individua il livello di programmabilità dell'intervento per tutti gli altri casi.

Si specifica che l'intervento tampone è quell'intervento provvisorio, preliminare ad un successivo intervento definitivo, che consente la messa in sicurezza, garantendo, se possibile, la disponibilità e fruibilità degli spazi o il funzionamento della componente/impianto.

Successivamente al sopralluogo, in contraddittorio con il D.E.C., in relazione alle attività che è necessario effettuare, l'intervento verrà classificato come indicato nella seguente tabella. Entro 48 ore dal sopralluogo deve essere redatto dal Fornitore e consegnato al D.E.C. un *Preventivo di Spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3) e le attività devono iniziare entro i tempi di seguito indicati considerando i giorni come naturali e consecutivi dalla data di approvazione del *Preventivo di Spesa* da parte del D.E.C., pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *14*) .

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

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

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

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

5.2.2 TRACKING RICHIESTE

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

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

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

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio presidiato dagli operatori telefonici deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della

chiamata. Deve prevedersi l'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

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

TIPOLOGIA DI CHIAMATA	INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE
a) richieste di intervento per attività Straordinarie	- numero progressivo assegnato alla richiesta; - data e ora della richiesta; - motivo della richiesta; - richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore; - edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l'intervento; - stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.); - tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività; - livello di priorità assegnato.
b) richieste di intervento per ulteriori attività	- numero progressivo assegnato alla richiesta; - data e ora della richiesta; - motivo della richiesta; - richiedente (nome, cognome e recapito telefonico); - edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l'intervento; - stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.); - tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività.
c) ricezione Preventivi di spesa	- data e ora della ricezione del preventivo; - numero progressivo del preventivo; - numero progressivo della richiesta di intervento a cui è associato il preventivo pervenuto.
d) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività	- data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento; - numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.
e) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati	- data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.
f) solleciti	- numero progressivo dell'intervento/attività sollecitato/a; - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; - motivo del sollecito.
g) reclami	- data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; - motivo del reclamo.

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

5.3 REPERIBILITÀ

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

Il servizio di reperibilità deve essere garantito nei giorni 7/7 dalle ore 17.00 alle ore 08.00 del giorno dopo in tali giorni e fasce orarie il Fornitore si impegna nel rendere attivo un numero telefonico presidiato. In caso di chiamata, i tempi massimi di intervento devono essere di un ora

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

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

5.4 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il Fornitore deve mettere a disposizione dell'Amministrazione un efficace ed efficiente strumento informativo per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi che consenta:

- la collaborazione tra il Fornitore e l'Amministrazione attraverso un'opportuna condivisione delle informazioni;
- il controllo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi;
- la pianificazione, la gestione e la consuntivazione delle attività;
- la consultazione del POA, del Verbale di Consegna, *<eventuali:* delle Anagrafiche Tecniche, dei Preventivi di Spesa.

5.4.1 TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

Il Sistema Informativo, deve essere perfettamente operativo alla data di inizio di erogazione dei servizi, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *15*).

L'Amministrazione deve formalizzare l'elenco nominativo e il livello di accesso del proprio personale abilitato all'interno dell'apposita sezione del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

Entro 20 giorni naturali e consecutivi dall'inizio dell'erogazione dei servizi, il Fornitore deve effettuare un corso di formazione all'uso del Sistema Informativo per il personale abilitato, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *16*).

L'aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo deve essere effettuato da parte del Fornitore con cadenza giornaliera o maggior termine concordato con l'Amministrazione (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti) ad eccezione dell'eventuale aggiornamento dell'Anagrafica Impiantistica, per cui si rimanda al paragrafo 5.5.

Alla scadenza del contratto il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione, in formato standard (XML, ASCII, MS Office o come richiesto dall'Amministrazione) tutti i dati raccolti e gestiti dal Sistema Informativo.

5.4.2 REQUISITI TECNICO FUNZIONALI

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

Il Sistema Informativo deve essere basato su un'architettura hardware/software tale da adeguarsi, con la massima flessibilità, alle necessità delle varie tipologie di utilizzatori, basandosi su modalità d'uso e di accesso alle funzionalità disponibili secondo gli standard più diffusi e conosciuti in modo da consentire un immediato utilizzo ed uno sfruttamento ottimale. Le caratteristiche del Sistema Informativo proposto devono consentire un approccio immediato, evitando la necessità di lunghi processi di apprendimento da parte del personale addetto.

5.5 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA IMPIANTISTICA

Il Fornitore deve provvedere alla *Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Impiantistica* attraverso le attività di acquisizione dati, rilievo e censimento architettonico e degli elementi tecnici, *<eventuale, qualora richiesto il sistema Informativo* o in possesso*:* restituzione grafica sul Sistema Informativo *>* e aggiornamento/modifica dati.

Obiettivo del servizio è la costituzione e gestione, per tutta la durata del Contratto, di un'anagrafica impiantistica eseguita, al fine di una conoscenza quantitativa e qualitativa del sistema edificio-impianto, limitatamente alle parti visibili degli impianti e relativi componenti ed elementi per tutti gli impianti oggetto del servizio.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e comunque in maniera tale da garantire la correttezza dei dati acquisiti, censiti, restituiti ed aggiornati.

Il dettaglio delle informazioni da gestire deve essere chiaramente funzionale ai servizi oggetto dell'AS, in particolare deve essere funzionale alle unità di misura utilizzate per la quantificazione dei servizi stessi.

Le principali attività previste nell'esecuzione del servizio sono:

1) Acquisizione dati;
2) Rilievo e censimento;
3) Restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici;
4) Aggiornamento continuo dei dati anagrafici in funzione delle variazioni degli elementi oggetto dei servizi di manutenzione impianti.

5.5.1 MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELL'ANAGRAFICA

Propedeutiche alla Costituzione dell'Anagrafica Impiantistica sono l'individuazione e la quantificazione degli elementi oggetto di rilievo (acquisizione dati); in particolare, in questa fase, devono essere acquisite e censite dal fornitore le informazioni di tipo tecnico e documentale necessarie ad una corretta erogazione del servizio. In particolare, se l'Amministrazione dovesse essere già in possesso dell'Anagrafica Impiantistica (in forma sia grafica, sia alfanumerica) in formato elettronico (file, tracciato record e modello entità relazioni), il Fornitore deve provvedere ad acquisirla ed a migrarla nel Sistema Informativo.

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

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

La classificazione dei componenti e degli impianti deve rispettare i criteri di classificazione della norma UNI 8290:1981 e deve prevedere l'individuazione dell'esatta ubicazione dei componenti tecnici più critici ai fini del funzionamento dei singoli impianti, i dati relativi alla consistenza e allo stato di conservazione del patrimonio oggetto del servizio devono aggiornare per tutta la durata del contratto.

Devono essere ricomprese nell'Anagrafica Impiantistica tutte le informazioni richieste ai fini del rilascio di un *Attestato di Prestazione Energetica (APE),* secondo quanto definito dal D.Lgs. 63/2013 e s.m.i..

Oggetto di rilievo e censimento sono quindi i macro componenti ed i terminali delle unità tecnologiche/classi di elementi manutenibili, presenti negli immobili di ciascuna Unità di Gestione, compresi i locali tecnologici a supporto.

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

Per ogni componente soggetto a rilievo visivo, devono essere rilevate, censite e raccolte in appositi file informatici sia grafici che alfanumerici, oltre alle informazioni minime standard quali codice edificio, ubicazione del componente (piano e ambiente), tipologia del componente, codice componente, anche i dati tipologici maggiormente significativi.

Il servizio comprende anche il rilevamento "a vista" dello stato di conservazione e adeguamento normativo degli impianti e delle relative condizioni di sicurezza (verifica dell'esistenza e della validità delle certificazioni e delle autorizzazioni di legge occorrenti; verifica della rispondenza della singola unità tecnologica alla normativa tecnica di funzionamento e di sicurezza; individuazione per ciascuna unità tecnologica interessata della data entro la quale occorre richiedere agli Enti preposti la prossima visita ispettiva di legge, etc.).

In concomitanza con l'attività di rilievo e restituzione, per ciascuno degli immobili e impianti relativi ai servizi richiesti, deve essere espressa una valutazione sullo stato conservativo/funzionale e sullo stato di adeguamento normativo e relative condizioni di sicurezza. Tale valutazione deve essere intesa come un giudizio di massima sulle condizioni di conservazione e sullo stato funzionale dei componenti impiantistici. Tale giudizio è finalizzato sia allo sviluppo della più opportuna strategia manutentiva che alla pianificazione e preventivazione delle singole attività manutentive occorrenti. Lo stato conservativo degli elementi tecnici e di adeguamento normativo deve essere monitorato per tutta la durata del contratto di fornitura.

Contestualmente all'attività di rilievo viene effettuata l'attività di restituzione grafica computerizzata e delle relative informazioni contenute in file alfanumerici definiti e compilati in sede di rilievo e censimento da inserire nel Sistema Informativo.

L'attività di restituzione deve prevedere al minimo le planimetrie di tutti i piani e livelli di ogni singolo edificio, con posizionamento dei componenti principali e dei terminali oggetto del Servizio di Manutenzione richiesto, e le planimetrie di centrali, sottostazioni, locali e quadri, se i componenti rientrano tra quelli oggetto del servizio e dovrà prevedere al minimo i documenti di disposizione funzionali e i documenti di disposizione topografica, con l'individuazione e l'indicazione dei terminali impiantistici e di tutta la distribuzione.

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

Gli elaborati grafici devono essere forniti tutti in:

- formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad;
- formato grafico vettoriale PDF; adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta non rientri nel formato UNI A0, per cui si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200 complessiva del piano e delle rappresentazioni in scala 1:100 di porzioni di pianta.

Gli elaborati devono essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalle norme di riferimento in materia.

Le planimetrie devono contenere, oltre ai blocchi rappresentativi dei componenti e dei terminali impiantistici, anche:

- il codice alfanumerico identificativo di ciascun impianto, al quale verranno associate le relative caratteristiche tecniche implementate nelle tabelle excel di consistenza Impianti;
- codice numerico progressivo d'ambiente;
- destinazione d'uso per ciascun ambiente;
- altezza degli ambienti;
- superficie lorda e netta di ciascun ambiente;
- versi di salita delle rampe e delle scale;
- versi d'ingresso ai piani;
- versi di apertura delle porte;
- elementi igienico-sanitari nei bagni.

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

Il Fornitore ha l'onere di aggiornare costantemente l'anagrafica a seguito di variazione degli elementi oggetto dei Servizi di Manutenzione degli Impianti richiesti.

Deve inoltre essere fornito un indice dettagliato dei documenti consegnati all'Amministrazione. Tutti gli elaborati devono risultare tra loro correlati, in ordine al contenuto, in modo che sia possibile derivarne tutte le informazioni utili e devono essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalla normativa tecnica di riferimento.

5.5.2 TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

Tutte le informazioni inerenti l'Anagrafica Impiantistica devono essere raccolte e consegnate formalmente in maniera completa all'Amministrazione entro e non oltre 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di inizio erogazione dei servizi risultante dal Verbale di Consegna pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. *16*) .

A seguito della regolare consegna degli elaborati di cui sopra, l'Amministrazione ha a disposizione 30 giorni naturali e consecutivi, o maggior termine concordato tra le parti, per verificare che tali elaborati non presentino manchevolezze e/o errori significativi rispetto allo stato di fatto. Il Fornitore, entro il termine di 30 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento di tali osservazioni, o diverso termine concordato con l'Amministrazione, deve provvedere alle necessarie rettifiche ed alla riconsegna degli elaborati.

Le informazioni contenute nell'Anagrafica devono essere utilizzate per l'aggiornamento del POA.

Resta inteso che, al termine del rapporto contrattuale, le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà dell'Amministrazione.

Il Fornitore è obbligato a fornire tutte le indicazioni ed il supporto necessario a trasferire le informazioni nell'eventuale nuovo Sistema Informativo che l'Amministrazione intenderà utilizzare al temine della fornitura.

5.6 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI

I Corrispettivi per i servizi Gestionali ad attivazione automatica di seguito elencati:

(1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
(2) Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
(3) Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3);

devono considerarsi compresi nel Canone mensile dei Servizi Operativi richiesti.

I Corrispettivi per i servizi Opzionali di seguito elencati:

(4) Implementazione e gestione del Sistema Informativo (cfr. paragrafo 5.4);
(5) Costituzione e gestione dell'Anagrafica Impiantistica (cfr. paragrafo 5.5);

sono costituiti da un Canone mensile conteggiato e ricompreso nel dettaglio servizio gestionale di cui alla formazione dell'elenco prezzi allegato.

6 SERVIZI OPERATIVI – SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI E SPECIALI

Nel presente paragrafo sono descritte le prestazioni minime richieste afferenti ai servizi Operativi.

6.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI

I *Servizi di Manutenzione degli Impianti Elettrici e Speciali* comprendono tutte le attività volte ad assicurare la massima disponibilità ed efficienza degli impianti in condizioni di sicurezza per le persone e le cose, e il rispetto di tutte le norme cogenti applicabili.

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in:

(1) Gestione e Conduzione degli impianti (cfr. paragrafo 6.1.1);
(2) Manutenzione Ordinaria (cfr. paragrafo 6.1.2);
(3) Manutenzione Straordinaria (cfr. paragrafo 6.1.3);
(4) Assistenza e supporto alle Verifiche Periodiche (cfr. paragrafo 6.1.4);
(5) Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 6.2).

6.1.1 GESTIONE E CONDUZIONE DEGLI IMPIANTI

Il servizio consiste nello svolgimento di **attività di gestione, conduzione e manutenzione degli impianti elettrici** a servizio degli immobili, come definiti dalla Norma CEI 11-27 ("Lavori su impianti elettrici") e dalla Norma EN 50110 (11-48 e 11-49 "Esercizio degli impianti elettrici") **e speciali**, con l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli impianti elettrici e volte a garantire i livelli prestazionali previsti.

Nello svolgimento di tali attività il Fornitore deve avere l'obiettivo di sovrintendere al normale funzionamento degli impianti e di garantire i livelli prestazionali previsti nella documentazione di gara, nonché attenersi a quanto definito dalla normativa vigente verificando e rispettando le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nei successivi paragrafi e secondo quanto indicato nella documentazione di gara allegata, in riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti tra quelli elencati.

Al fine di garantire la sicurezza e la qualità del servizio devono essere effettuati tutti i controlli ed attuate le misure previste dalla normativa vigente; i controlli devono essere effettuati con le modalità e con la periodicità indicate dalla normativa, con l'obbligo di segnalare al D.E.C. ogni anomalia o stato di pericolo.

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

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

Le *Attività di Gestione e Conduzione* sono remunerate, insieme alle *Attività di Manutenzione Ordinaria*, attraverso un Canone mensile $C_{ELT,O}$ (€/mese) così come descritto nel paragrafo 6.5.1.

6.1.2 MANUTENZIONE ORDINARIA

Le ***Attività di Manutenzione Ordinaria*** sono attività da effettuare durante il ciclo di vita degli impianti/apparecchiature, atte a mantenere l'integrità originaria, mantenere o ripristinarne l'efficienza, contenere il normale degrado d'uso e garantire la vita utile di tutti gli impianti e i loro componenti, facendo fronte ad eventi accidentali. Tali interventi non devono comunque modificare le caratteristiche originarie degli impianti e dei loro componenti, né la struttura essenziale e la sua destinazione d'uso.

Le *Attività di Manutenzione Ordinaria* eseguite dal Fornitore sugli impianti oggetto del servizio è finalizzata inoltre a garantire il rispetto delle esigenze funzionali e, contemporaneamente, di assicurare la conservazione degli stessi mediante le operazioni e i controlli necessari al loro corretto mantenimento in piena efficienza provvedendo a tutte le regolazioni necessarie al fine di garantire i livelli prestazionali previsti.

La Manutenzione Ordinaria può essere:

- **Manutenzione Ordinaria Preventiva**;
- **Manutenzione Ordinaria Correttiva**.

La Manutenzione Ordinaria deve essere effettuata con personale qualificato o con personale professionalmente abilitato, secondo quanto richiesto dalla normativa tempo per tempo e attività per attività vigente. I nominativi del personale impiegato e/o impiegabile nello svolgimento delle attività devono essere indicati nel Verbale di Consegna degli impianti (cfr. paragrafo 4.2.2) e, se sostituito, preventivamente comunicati all'Amministrazione.

6.1.2.1 MANUTENZIONE ORDINARIA PREVENTIVA

Le ***Attività di Manutenzione Ordinaria Preventiva*** sono attività eseguite a intervalli predeterminati o in base a criteri prescrittivi, necessarie a mantenere perfettamente efficienti tutti gli impianti ed i loro componenti e volte a ridurre la probabilità di guasto o il degrado del funzionamento degli stessi.

In funzione dei metodi d'analisi utilizzati, la *Manutenzione Ordinaria Preventiva* include:

- la Manutenzione preventiva basata sulle ispezioni, può essere realizzata anche mentre le apparecchiature sono in esercizio ed è finalizzata principalmente a verificare il regolare funzionamento delle entità, il loro stato e le condizioni ambientali di esercizio, anche in relazione alle eventuali prescrizioni stabilite dal costruttore. Le apparecchiature da sottoporre a periodiche ispezioni devono essere selezionate in base a ben definiti criteri (rischio, criticità, etc.);
- la Manutenzione preventiva basata sui metodi statistici, *a data costante* se l'intervento è realizzato dopo un predeterminato periodo, indipendentemente dal reale tempo di funzionamento o *a ciclo costante* se l'intervento è realizzato quando il componente raggiunge un prefissato tempo di funzionamento o ciclo (c.d. "*manutenzione ciclica*");
- la Manutenzione preventiva secondo condizione o basata su modelli (c.d. "*predittiva*"), sono realizzate quando, mentre le apparecchiature sono in esercizio, è possibile misurare prefissati parametri e stabilire se il loro valore ricada entro ben definiti limiti di sicurezza. La raccolta ed analisi di tali dati permette di calcolare il trend evolutivo delle grandezze a cui essi si riferiscono ed è possibile determinare un piccolo intervallo di tempo, vicino al punto di rottura, durante il quale attivare interventi di manutenzione

La *Manutenzione Ordinaria Preventiva* comprende inoltre, tutte le operazioni previste nei libretti d'uso e manutenzione degli apparecchi e componenti che possono essere effettuate in luogo con strumenti ed attrezzature di corredo agli apparecchi e componenti stessi e che comportino l'impiego di attrezzature e di materiali di consumo d'uso corrente.

Il Fornitore, per ciascuna Unità Tecnologica e ciascun elemento oggetto del servizio di Manutenzione, deve eseguire tutte le attività di *Manutenzione Ordinaria Preventiva*, così come indicate dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata.

Per tutti gli elementi impiantisti, le attività di manutenzione devono essere eseguite conformemente:

- ai manuali d'uso e di manutenzione indicate dal costruttore e/o dagli installatori, per garantire un rendimento efficace e rispondenza ai dati di progetto;
- a quanto altro indicato nella documentazione di gara allegata.

Nel caso in cui la normativa vigente tempo per tempo, i manuali d'uso e manutenzione del costruttore dell'impianto o le istruzioni tecniche elaborate dell'installatore dell'impianto prevedano attività e/o frequenze maggiori, rispetto a quanto previsto dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara, il Fornitore deve utilizzare le frequenze e le attività previste dalle normative, dai manuali e/o dalle istruzioni tecniche elaborate dal costruttore/installatore.

Le *Attività di Manutenzione Ordinaria Preventiva* del servizio di Manutenzione sono remunerate attraverso un Canone mensile (€/mese).

6.1.2.2 MANUTENZIONE ORDINARIA CORRETTIVA

Le ***Attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva*** sono attività, non ricomprese nelle *Attività di Manutenzione Ordinaria Preventiva*, eseguite a seguito della rilevazione (segnalazione o ispezione) di avarie e/o guasti improvvisi e non prevedibili, finalizzate a ripristinare la perfetta funzionalità degli impianti e volte a riportare la componente tecnologica nello stato in cui essa possa eseguire la funzione richiesta.

Le *Attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva* sono soggette ad una *franchigia* indicata al paragrafo 4.2.3.2 e sono soggette al processo autorizzativo riportato al paragrafo 4.2.3. Le eventuali Attività di *Manutenzione Ordinaria Correttiva* sotto franchigia sono ricomprese all'interno del Canone mensile $C_{ELT,O}$ (€/mese), mentre le Attività di *Manutenzione Ordinaria Correttiva* sopra franchigia devono essere compensate tramite l'Importo a Consumo e sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

N.B.: Si precisa che le Attività di Manutenzione Ordinaria Correttiva sopra franchigia possono essere richieste qualora la Stazione Appaltante abbia preventivamente stanziato un "Importo a Consumo" in sede di AS e indicato nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito.

Per le *Attività Ordinarie di Manutenzione Correttiva* sotto franchigia, il Fornitore prima dell'esecuzione delle attività, dovrà informare il D.E.C. e attendere sua autorizzazione; tali attività sono formalizzate nel POA in cui vengono eseguite le specifiche attività e controllate tramite Verbale di Controllo.

6.1.3 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Le ***Attività di Manutenzione Straordinaria*** sono attività non predefinite, eseguibili su richiesta del Fornitore e/o dell'Amministrazione, secondo i tempi indicati nella documentazione di gara, atte a ricondurre il funzionamento degli impianti a quello previsto dal progetto e/o dalla normativa vigente mediante il ricorso, in tutto o in parte, a mezzi, attrezzature, strumentazioni, riparazioni, ricambi di parti, ripristini, revisione o sostituzione di apparecchi o componenti.

La Manutenzione Straordinaria consiste nella esecuzione di attività di:

- **Manutenzione per adeguamento**, attività/interventi per adeguamento normativo, tecnico e funzionale necessario a seguito di:
  - modifiche nell'utilizzo dell'impianto;
  - modifiche normative e legislative sopravvenute;
  - adeguamento alle norme di sicurezza prescritte dall'Ente di controllo o da altri Enti aventi autorità in merito;
- **Manutenzione migliorativa**, attività/interventi di miglioramento o piccola modifica che non incrementano il valore degli impianti e dei loro componenti, ma in grado di prolungare la vita utile dell'impianto e/o, in via subordinata, migliorarne l'efficienza, l'affidabilità, la produttività, la manutenibilità e l'ispezionabilità.
- **Manutenzione di opportunità** l'insieme delle operazioni condotte in forma sequenziale o parallela su più componenti in corrispondenza di un'opportunità di intervento (per esempio a seguito di un intervento manutentivo di emergenza o a guasto avvenuto o per manutenzione ciclica) tale da realizzare sinergie e sincronie nell'impiego di risorse economiche, tecniche e organizzative.

Per l'esecuzione delle prestazioni suddette, il Fornitore è tenuto all'impiego di mezzi e attrezzature idonei a consentire l'effettuazione delle prestazioni senza creare danni alle opere ed agli impianti esistenti (eventuali danni saranno a carico del Fornitore) ed a contenere al minimo la durata degli interventi.

Al termine delle *Attività di Manutenzione Straordinaria* il Fornitore dovrà aggiornare, ove richiesti dall'Amministrazione in sede di AS, l'Anagrafica Impiantistica (cfr. paragrafo 5.5) e successivamente aggiornare il Sistema Informativo (cfr. paragrafo 5.4).

Le *Attività di Manutenzione Straordinaria* che prevedono la sostituzione di componenti e/o sottocomponenti e/o apparecchiature, necessitano che queste ultime abbiano caratteristiche tecniche uguali o migliori di quelle esistenti e non devono diminuire i parametri di comfort e il livello del servizio e la funzionalità degli impianti, né creare alcun tipo di disagio all'Amministrazione (se non espressamente e dettagliatamente proposto all'Amministrazione ed accettato dalla stessa). La sostituzione, in tal caso, deve essere concordata con il D.E.C., i materiali e le parti di ricambio dovranno essere del tipo originale e di prima fornitura, e comunque del tipo consigliato dal costruttore.

Le *Attività di Manutenzione Straordinaria* non sono soggette alla franchigia *e* sono remunerate mediante un corrispettivo economico *a Prestazione* $\boldsymbol{P}_{MAN\ ,S}$ *(€/intervento)* così come descritto ai successivi paragrafi. Tali attività sono pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

Per l'effettuazione delle attività di manutenzione straordinaria remunerate attraverso l'extra-canone l'Amministrazione, nel rispetto della normativa vigente, può decidere di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.

6.2 PRESIDIO TECNOLOGICO

Per Presidio Tecnologico si intende la presenza e disponibilità continuativa presso le strutture di uno o più operatori che, secondo le esigenze dell'Amministrazione, durante il normale orario di lavoro - o in orario comunque definito dall'Amministrazione - devono essere presenti nell'immobile per far fronte ad attività urgenti, a particolari evenienze ed anche a interventi di manutenzione (interventi di messa in sicurezza, interventi tampone,), al fine di garantire la continuità di esercizio degli impianti.

È richiesta un'attività sistematica di *Presidio Tecnologico* durante il normale orario di lavoro, o in orario comunque definito dall'Amministrazione, **finalizzata alla conduzione e gestione continua delle dotazioni impiantistiche.**

Il servizio è richiesto inoltre, anche per le seguenti tipologie di impianti – **manutenzione e conduzione di tutti gli impianti di video conferenza presenti nelle sedi del CR ed in particolare dei seguenti impianti**: SISTEMA DI VIDEO CONFERENZA – AULA – SALA VIGLIONE – SALA MORANDO – SALA DELLE BANDIERE – SALA DEI PRESIDENTI – SALA SPAGNUOLO – SALA CONFERENZE PALAZZINA TOURNON.

Le attività, le modalità operative e le condizioni di esecuzione che il *Presidio Tecnologico* deve svolgere, devono essere concordate congiuntamente dall'Amministrazione e dal Fornitore in fase di redazione del POA e nel rispetto della normativa vigente.

Il numero di addetti, le ore giornaliere e i giorni di presidio a settimana relativi ad ogni sito saranno indicati dall'Amministrazione, in funzione delle proprie necessità, in sede di Appalto Specifico e conteggiate nell'elenco prezzi allegato al presente documento di gara.

Si precisa che il personale dedicato al *Presidio Tecnologico* non può svolgere *Attività di Manutenzione Ordinaria Preventiva*.

6.2.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Per ***Attività Ordinarie*** si intende la presenza e disponibilità stabile di personale, secondo i fabbisogni indicati dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara per monitorare continuamente gli impianti oggetto del servizio e per far fronte ad attività urgenti, a particolari evenienze ed anche a interventi di manutenzione (es. interventi di messa in sicurezza, interventi tampone, interventi di manutenzione correttiva a guasto o di manutenzione straordinaria, etc.), al fine di garantire la continuità di esercizio degli impianti.

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le ***Attività di Base***, che dovranno essere svolte dall'organico di Presidio, secondo il fabbisogno (es. N° addetti, numero di ore giornaliere e mensili richieste, fasce orarie, giorni a settimana, etc.), indicato nell'Allegato 02 - *Dettaglio immobili e quantità*
- le ***Attività a richiesta Programmabili***, che consentano all'Amministrazione in corso di esecuzione di:
  - aumentare il fabbisogno delle *Attività di Base* (es. aumento del numero di ore e/o addetti), svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione;
  - richiedere il Servizio di Presidio Tecnologico nel caso in cui la Stazione Appaltante (non abbia rilevato l'esigenza di tali attività al momento dell'indizione dell'AS)

Le *Attività di Base* sono remunerate attraverso un Canone mensile $C_{PRM_i,B}$(€/mese), mentre le *Attività a Richiesta Programmabili* sono remunerate mediante un corrispettivo economico mensile $C_{PRM\ ,P}$ (€/mese) aggiuntivo all'eventuale Canone mensile così come descritto al paragrafo 9.6.3, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

L'Amministrazione ha facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata nella documentazione di gara, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

A titolo indicativo e non esaustivo, le attività che dovranno essere svolte dall'organico di Presidio Tecnologico possono essere:

- monitorare continuamente gli impianti oggetto del servizio attivato, al fine di individuare tempestivamente eventuali anomalie e procedere alla loro successiva eliminazione (o alla semplice segnalazione ove l'attività esuli dai servizi di riferimento);
- effettuare tutte le possibili manovre o operazioni per garantire la continuità del servizio;
- in caso di guasti o disservizi, escludere parti o componenti degli impianti soggetti ad avaria ed effettuare una prima diagnosi di guasto (messa in sicurezza);
- in caso di guasti o disservizi che coinvolgano sistemi impiantistici o tecnologici complessi richiedere l'intervento di personale specialistico;
- relazionare al D.E.C. tutte le attività effettuate;
- conduzione degli impianti di video conferenza presenti in tutte le strutture delle sedi del Consiglio regionale.

Eventuali attività di *Manutenzione Ordinaria Correttiva* e di *Manutenzione Straordinaria* richieste ed approvate dal D.E.C., diverse dalle operazioni di facile/media complessità, non possono essere svolte dal personale del Presidio Tecnologico.

Resta inteso che, in caso di esecuzione di eventuali attività di *Manutenzione Ordinaria Correttiva* e di *Manutenzione Straordinaria* relative ai servizi manutentivi ed eseguite dal personale del Presidio Tecnologico, deve essere dedotto, dal corrispettivo dovuto per l'attività, il costo della manodopera.

6.2.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le ***Attività Straordinarie*** sono attività a richiesta non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento, per il quale è necessaria la presenza e disponibilità presso le strutture dell'Amministrazione di uno o più lavoratori per il c.d. *"Presidio occasionale tecnologico"* al fine di garantire la continuità di esercizio degli impianti.

Per particolari esigenze, le Amministrazioni possono richiedere le *Attività Straordinarie* anche se non hanno richiesto le relative *Attività Ordinarie* di cui al precedente paragrafo.

Le *Attività Straordinarie* sono remunerate mediante un corrispettivo economico *a Prestazione* $P_{PRM\ \ ,S}$ *(€)* così come descritto al paragrafo 6.5.4, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

6.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

Le imprese che eseguono i servizi di manutenzione devono essere in possesso delle seguenti abilitazioni previste dal D.M. n. 37/2008 e s.m.i. per gli impianti oggetto dell'AS, così come indicati nell'art. 1, comma 2, del medesimo Decreto, le quali sono tenute anche a rilasciare, a cura di personale abilitati ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta dovuto:

- *Rif. Lett. a) dell'art. 1, comma 2 - "impianti di produzione, trasformazione, trasporto, distribuzione, utilizzazione dell'energia elettrica, impianti di protezione contro le scariche atmosferiche, nonché gli impianti per l'automazione di porte, cancelli e barriere";*
- *Rif. Lett. b) dell'art. 1, comma 2 - "impianti radiotelevisivi, le antenne e gli impianti elettronici in genere".*

Il Fornitore, ove previsto dalla normativa vigente, dovrà a sua cura e spese ottenere le certificazioni di legge o rilasciare, a seconda del caso, le idonee autocertificazioni di avvenuta esecuzione a regola d'arte e provvedere al collaudo, con la

formula del così detto sistema "chiavi in mano". Se l'attività necessita di autorizzazioni alla realizzazione da parte di Enti Amministrativi o Enti di controllo (Comuni, Province, Regioni, Enti Statali, VV.FF., ISPESL, ASL, ecc.), il Fornitore deve supportare l'Amministrazione nell'espletamento delle relative pratiche autorizzative, fermo restando che la stessa Amministrazione risulta titolare delle suddette autorizzazioni. L'inizio delle opere di realizzazione dell'intervento è subordinato al rilascio di tutte le autorizzazioni necessarie.

Il servizio deve essere erogato nelle modalità richieste dalla Stazione Appaltante secondo l'orario e il calendario specificato nella documentazione di gara e nel Programma Operativo delle Attività.

Nell'ambito delle attività di manutenzione rientrano tutti gli oneri e obblighi conseguenti alla presa in carico, allo sgombero, al trasporto e allo smaltimento dei rifiuti provenienti dalle attività svolte. Tali attività dovranno essere effettuate secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.

I *Servizi di Manutenzione degli Impianti Elettrici e Speciali* devono essere svolti conformemente alla normativa (comunitaria, nazionale e regionale) tempo per tempo vigente, che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato, e in particolare si richiamano a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il D.M. n. 37/2008 e s.m.i. ("*Installazione degli impianti all'interno degli edifici*");
- la Legge n. 186 del 1° marzo 1968 e s.m.i. ("*Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici ed elettronici*");
- la Legge n. 46 del 18 maggio 1990 e s.m.i. ("*Norme per la sicurezza degli impianti*");
- la Legge n. 36 del 22 febbraio 2001 e s.m.i. ("*Legge quadro sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici*");
- il D.P.R. n. 462/2001 e s.m.i. ("*Denuncia d'installazioni e dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche, di dispositivi di messa a terra d'impianti elettrici e d'impianti elettrici pericolosi*");
- il D. Lgs. n. 194/2007 e s.m.i. ("*Compatibilità elettromagnetica"*);
- il D. Lgs. n. 86/2016 e s.m.i. ("*Materiale elettrico destinato ad essere adoperato entro taluni limiti di tensione*");
- il D.P.R. n. 151/2011, il D.M. 3 agosto 2015, il D.M. 8 giugno 2016 e s.m.i. ("*Prevenzione incendi*");
- il D.P.R. n. 146/2018 e D.P.R. n. 43/2012 e s.m.i. ("*Gas fluorurati a effetto serra*");
- il D. Lgs. n. 152/ 2006 e s.m.i. ("*Norme in materia ambientale")*.

Inoltre si rimanda a tutto quanto previsto dalle norme tecniche UNI - CTI, UNI - CIG, UNI - CEI.

Inoltre si applica inoltre quanto sotto riportato:

- ai sensi delle norme CEI 11-15 e CEI 11-27 e s.m.i., per i lavori su impianti elettrici in relazione alla zona di lavoro ed alla tipologia di lavoro da svolgere, il personale addetto alla manutenzione deve possedere la relativa qualifica per poter operare in sicurezza;
- ai sensi della CEI EN 60079 e s.m.i., per gli impianti elettrici nei luoghi di esplosione (ATEX), il personale addetto alla manutenzione deve possedere la relativa qualifica per poter operare in sicurezza;
- ai sensi dell'articolo 15 del D.P.R n. 146/2018 sui gas fluorurati ad effetto serra, le persone fisiche e le imprese, addette al recupero fluorurati ad effetto serra dai commutatori ad alta tensione, sono soggette all'obbligo di certificazione e iscrizione al Registro telematico nazionale ai sensi del suddetto D.P.R.;

- ai fini della prevenzione e della limitazione dell'inquinamento atmosferico, devono altresì essere rispettate le indicazioni in materia ambientale contenute nel D. Lgs. 2 aprile 2006, n.152 e s.m.i.

Oltre a quanto non espressamente riportato in questo paragrafo, il Fornitore sarà obbligato, nell'esecuzione del suddetto servizio ad osservare tutte le vigenti normative, in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente ed a farle rispettare ai propri dipendenti, in ottemperanza alle disposizioni del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., oltre a normative di settore.

6.4 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI

Ove applicabile, i servizi di manutenzione agli impianti devono essere svolti in conformità alle specifiche tecniche ed alle clausole contrattuali definiti nei Criteri Ambientali Minimi per:

- "*Affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici pubblici*" (approvato con DM 11 ottobre 2017, in G.U. Serie Generale n. 259 del 6 novembre 2017);
- *"Affidamento servizi energetici per gli edifici, servizio di illuminazione e forza motrice, servizio di riscaldamento/raffrescamento"* (approvato con DM 7 marzo 2012, in G.U. n.74 del 28 marzo 2012).

Come da Piano d'Azione Nazionale sul GPP, i CAM sono aggiornati periodicamente sulla base dell'evoluzione tecnologica e di mercato; come programmato dal Ministero della Transizione Ecologica, i suddetti CAM sono oggetto di revisione ("*CAM in via di definizione e programmazione attività*") e pertanto in caso di aggiornamento si applicheranno quelli vigenti tempo per tempo.

6.5 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

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

CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 6 - SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI E SPECIALI	Remunerazione
• *Attività Ordinarie di Manutenzione Preventiva (cfr. paragrafo 6.1.21)* • *Attività Ordinarie di Manutenzione Correttiva sotto franchigia (ove prevista, cfr. paragrafo 6.1.2)* • *Attività Ordinarie di Base di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo (6.2.1)*	**CANONE** *Le presenti Attività sono remunerate per tutto il periodo contrattuale attraverso un CANONE mensile.* *Sono ricomprese nel Canone, anche le attività di gestione e conduzione, assistenza e supporto alle verifiche e quant'altro disciplinato nei precedenti paragrafi.*
• ~~*Attività Ordinarie Programmabili di Presidio Tecnologico (cfr. paragrafo 6.2.1)*~~	**CANONE** **~~(*a valere sull'Importo a Consumo*)~~** ~~*Le presenti Attività sono remunerate con un CANONE mensile (a valere sull' Importo a Consumo) aggiuntivo al Canone mensile di cui alle precedenti attività.*~~ ~~*Il Canone mensile, a partire dall'accettazione da parte del D.E.C. del Preventivo di Spesa, sarà riconosciuto per tutto il periodo contrattuale o per un periodo limitato qualora richiesto e concordato tra le parti.*~~
• *Attività Ordinarie di Manutenzione Correttiva senza franchigia (cfr. paragrafo 6.1.2);*	**A PRESTAZIONE** **(*a valere sull'Importo a Consumo*)**

CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 6 - SERVIZI DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI ELETTRICI E SPECIALI	Remunerazione
• *Attività Ordinarie di Manutenzione Correttiva sopra franchigia (ove prevista, cfr. paragrafo 6.1.2);* • *Attività Straordinarie di Manutenzione (cfr. paragrafo 6.1.3)* • *Attività di Presidio Tecnologico occasionale (cfr. paragrafo 6.2.2)*	*Le presenti Attività sono remunerate con un corrispettivo economico A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo).*

TABELLA 6 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE CATEGORIA MERCEOLOGICA N.7

6.5.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE MANUTENZIONE ORDINARIA

Le ***Attività di Manutenzione Ordinaria***, e anche le attività di gestione e conduzione, assistenza e supporto alle verifiche e quant'altro disciplinato nei precedenti paragrafi, sono remunerate mediante un Canone mensile $C_{ELT,O}$ determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle attività richieste dall'Amministrazione in corso di esecuzione, dei prezzi a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese), comprensivo di tutti i materiali di consumo, i noli e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi, è determinato come:

$$C_{MANi,O} = \frac{VC_{MANi,O}}{d_m}$$

dove:
- $VCMANi,O$ è il Valore Economico a base di gara, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle Attività di Manutenzione Ordinaria dell'i-esima categoria merceologica;

- dm rappresenta la durata contrattuale espressa in numero di mesi del servizio.

6.5.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE MANUTENZIONE STRAORDINARIA

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

- *Attività Straordinarie* richieste, e come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 6.1.4);
  - Quantità (es. *n° unità, n° di ore, etc.*) oggetto delle *Attività Straordinarie*, così come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 6.1.4);
  - Prezzi a base d'asta, così come indicati nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS (cfr. paragrafo 10), al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica;
  - Prezzari Regionali e/o Listini, al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica, indicati nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS ed allegato Elenco Prezzi

6.5.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE PRESIDIO TECNOLOGICO

Le *Attività Ordinarie* del Presidio Tecnologico sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità delle figure professionali richieste relative alle *Attività di Base*.

Il Canone mensile (€/mese) delle *Attività Ordinarie* del Presidio Tecnologico (C_{PRM_i}) è pertanto pari al Canone per le *Attività di Base* ($C_{PRM_{i,B}}$) .

6.5.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE PRESIDIO TECNOLOGICO

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

7 PREZZI DEI SERVIZI

7.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

- I Prezzi dei servizi, sono indicati nell' ***Elenco prezzi – Allegato 03 al capitolato d'oneri AS***

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 112, comma 2, del D.Lgs. n. 36/2023.

7.2 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H

Per la determinazione dei corrispettivi della manodopera per tutte le Attività remunerate in €/h, la Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico, in funzione dei servizi e delle attività richieste dovrà definire i prezzi orari a base d'asta secondo le tabelle ***Assistal – Prezzi di fatturazione della mano d'opera – 1° Giugno 2025 Tabella Assistal – Allegato 05 al capitolato d'oneri AS***

- I Prezzi orari a base d'asta, così come indicati nell'Allegato ***Elenco prezzi – All - 03 al capitolato d'oneri AS***

7.3 PREZZARI REGIONALI E LISTINI DEI PER LE ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE A RICHIESTA

Ai fini della determinazione del corrispettivo delle attività non previste a canone, i listini di riferimento vigenti alla data di autorizzazione del Preventivo di spesa, al netto dei ribassi offerti in Offerta economica, sono:

prezziario Regione Piemonte edizione 2025;

Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti elettrici" edizione 2025

Prezzari Informativi dell'edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi agli impianti tecnologici", etc.

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

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

8 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

8.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI

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

8.2 PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI

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

8.3 ALTRE PENALI

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

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.1)	Mancata esposizione di apposita tessera di riconoscimento sulla divisa	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	*€ 200,00*
p.2)	Ritardo nella sostituzione del personale	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.3)	Ritardo nell'effettuazione del sopralluogo	Entro *10 giorni* naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione	Par. 4.2.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.4)	Ritardo nella consegna del Programma di Formazione	Entro 60 giorni naturali e consecutivi dall'avvio dei servizi	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.5)	Ritardo nella consegna del Programma di Formazione, negli anni successivi	Entro *< 10 giorni dall'inizio dell'anno successivo>*	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.6)	Ritardo nella consegna della documentazione attestante l'avvenuta formazione	Entro 30 giorni dalla fine dei corsi di formazione	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.7)	Ritardo nella presentazione del primo POA	Data del verbale di consegna	Par. 5.1.1	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una tantum	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.8)	Ritardo nella presentazione del POA , successivo al primo	*15 giorni* di anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento	Par. 5.1.1	Confronto date: consegna del POA data prevista da Capitolato	POA	Bimestrale	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.9)	Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo	*frequenza del POA Mensile* entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del Verbale	Par. 5.1.2	Confronto date: consegna del Verbale di Controllo data prevista da Capitolato	Verbale di Controllo	Mensile	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.10)	Ritardo nella consegna del Preventivo di Spesa	entro 48 ore dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto	Par. 5.1.3	Confronto date: dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto	Preventivo di Spesa	Una tantum	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.11)	Consegna della Scheda consuntivo attività	Entro il mese di riferimento	Par. 5.1.4	Confronto date	Preventivo di Spesa	Una tantum	*€ 200,00/mese di ritardo*
p.12)	Ritardo nell'attivazione del Contact Center	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Par. 5.2	Controllo da parte del D.E.C.	Verbale di Consegna	Una Tantum	*€ 200,00/giorno di ritardo*

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p.13)	Ritardo nel sopralluogo a seguito di segnalazione	- 2 ore per interventi di emergenza - 8 ore per interventi di urgenza - 1 giorno lavorativo per gli altri interventi	Par. 5.2.1	Confronto tra: ora della segnalazione ora di inizio del sopralluogo	Sistema Informativo, e-mail, chiamata	Una Tantum	*Emergenza € 100/h di ritardo; Urgenza € 50/h di ritardo; altri interventi € 50/giorno di ritardo*
p.14)	Ritardo nei tempi di inizio esecuzione delle attività classificate come "Indifferibili", "Programmabili a breve termine", "Programmabili a medio termine", "Programmabili a lungo termine",	Inizio esecuzione attività rispetto al sopralluogo: contestualmente (indifferibile); entro 5 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a breve termine); entro 15 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a medio termine); entro 60 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a lungo termine).	Par. 5.2.1	Confronto date: dalla data di approvazione del *Preventivo di spesa* da parte del D.E.C.	*Preventivo di spesa*	Una Tantum	*Indifferibile € 200/giorno di ritardo; Programmabile breve termine € 100/giorno di ritardo; programmabile a medio termine € 50/giorno di ritardo; programmabile a lungo termine € 50/giorno*
p.15)	Ritardo nell'attivazione e/o mancato funzionamento e/o mancato aggiornamento dei dati del Sistema Informativo	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Par. 5.4.1	Controllo da parte del D.E.C.	Sistema Informativo	Una Tantum	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.16)	Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale sul Sistema Informativo	20 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione Verbale di Consegna	Par. 5.4.1	Programma di Formazione	Documentazione fornita dal Fornitore attestante l'avvenuta formazione	Una Tantum	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.17)	Ritardo nella consegna e/o nell'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica	60 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna 60 giorni naturali e consecutivi dalla data variazioni (aggiornamento)	Par. 5.5.2	Confronto date: consegna dell'Anagrafica data prevista da Capitolato	Anagrafica Tecnica	Una tantum	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.18)	Utilizzo del personale dedicato al Presidio Tecnologico per lo svolgimento di attività ordinarie	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.2.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	*€ 200,00/giorno di ritardo*
p.19)	Attività non eseguita o eseguita in ritardo rispetto a quanto previsto nel POA	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 5.5.1	Confronto tra POA e svolgimento dell'attività	POA Verbale di Controllo	Mensile	*€ 200,00/mese di ritardo*
…..	…..	…..	…..	…..	…..	…..	…..
…..	…..	…..	…..	…..	…..	…..	…..
…..	…..	…..	…..	…..	…..	…..	…..

TABELLA 7 – TABELLA ALTRE PENALI

9 REPORTISTICA

Il Fornitore deve consegnare alla Amministrazione annualmente un documento denominato Resoconto Annuale.
Il Resoconto Annuale deve essere consegnato alla Amministrazione entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.

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

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

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

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

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