Accordo Quadro per l'affidamento avente ad oggetto i Servizi integrati di Facility Management da eseguirsi sugli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni del territorio della Regione Liguria, adibiti prevalentemente ad uso ufficio e/o ad attività scolastiche – Appalto verde (DM 11 ottobre 2017; DM 07 marzo 2012; DM 10 marzo 2020)

CAPITOLATO TECNICO N. 1

SERVIZI DI GOVERNO (S1)

SOMMARIO

1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 4

2 GESTIONE SISTEMA INFORMATIVO 5

2.1 PRINCIPI GENERALI E OBIETTIVI 5

2.2 ATTIVITA' PREVISTE 8

2.2.1 Gestione del sistema informativo - informatico 8

2.2.1.1 Piattaforma informatica integrata - Caratteristiche funzionali e Moduli applicativi 9

2.2.1.2 Informatizzazione integrativa delle procedure di controllo 11

2.2.1.3 Proposte di implementazioni al Sistema 11

2.2.2 Programma di formazione e addestramento 11

3 GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA 12

3.1 PREMESSA - OBIETTIVI 12

3.2 ATTIVITÀ PREVISTE 13

3.2.1 Processo di costituzione Anagrafica Tecnica 13

3.2.2 Gestione documentale 14

3.2.2.1 Registro dei controlli periodici antincendio 15

3.2.3 Rilievo e censimento 15

3.2.3.1 Rilievo 15

3.2.3.2 Censimento 18

3.2.4 Aggiornamento continuo e implementazione dell'Anagrafica Tecnica 19

4 GESTIONE DEGLI INTERVENTI 20

4.1 CALL CENTER 20

4.1.1 Gestione delle richieste 21

4.2 SOPRALLUOGHI 21

4.3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ 22

4.3.1 Tipologie e tempi d'intervento 22

4.3.1.1 Attività di Manutenzione ordinaria Riparativa a canone (AM.RIP) 22

4.3.1.2 Attività di Manutenzione ordinaria Programmata a canone (AM.PRO) 23

4.3.1.3 Attività di Manutenzione Extra canone (AM.STR) 23

4.4 PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ 24

4.4.1 Attività ordinarie 24

4.4.2 Attività straordinarie 24

4.5 GESTIONE INFORMATICA DEGLI INTERVENTI: AGGIORNAMENTO E RENDICONTAZIONE 26

5 SUPPORTO TECNICO-GESTIONALE 27

5.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO 27

5.1.1 Attività previste 27

5.1.1.1 Assistenza nella pianificazione, programmazione, progettazione di lavori e servizi 27

5.1.1.2 Assistenza nelle fasi di esecuzione e direzione di lavori e servizi 28

5.1.1.3 Assistenza nelle fasi di collaudo di lavori e servizi, e seguiti da parte terzi 28

6 SISTEMA DI CONTROLLI E PENALI 29

1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Si definiscono “Servizi di governo” tutti quei servizi relativi alle prestazioni e attività trasversali contratto, che esulano dall’esecuzione in senso stretto degli interventi (attività operative), ma che risultano fondamentali per ottenere una gestione coordinata ed integrata di tutti i servizi erogati nell’ambito degli appalti di servizi di facility management, e del presente Accordo Quadro in particolare.

I Servizi di governo previsti nell’ambito del presente Accordo Quadro comprendono:

1) Gestione Sistema Informativo

2) Gestione Anagrafica Tecnica

3) Gestione interventi

4) Supporto tecnico-gestionale

L’erogazione dei “servizi di governo” deve garantire la centralizzazione delle informazioni tecniche e gestionali, nonché l’univocità degli strumenti di gestione e di supporto che, unitamente alla struttura organizzativa adottata, devono costituire un efficace “sistema di governo” finalizzato alla piena conoscenza del “sistema edificio” e dei servizi ad esso rivolti, provvedendo ad una efficace ed efficiente *gestione della manutenzione*[1] *del patrimonio immobiliare*[2]**,** alla programmazione, all’esecuzione ed al controllo di tutte le attività operative.

L’insieme di tali prestazioni rappresenta per la Stazione Appaltante una parte rilevante e qualificante dell'Accordo Quadro stesso e per loro natura, *non è ammesso il subappalto relativo alle prestazioni nella loro interezza e per le parti di prestazioni concernenti l’organizzazione del servizio*.

1 La norma UNI 9910, infine, definisce la manutenzione come: la “combinazione di tutte le azioni tecniche ed amministrative incluse le azioni di supervisione, volte a mantenere o a riportare una entità in uno stato in cui possa eseguire la funzione richiesta”

2 Gestione della manutenzione del patrimonio immobiliare: il complesso di norme, procedure e strumenti atti a raccogliere ed elaborare le informazioni necessarie per la gestione delle attività di manutenzione (edile ed impiantistica) degli immobili e per il monitoraggio dell’attività degli impianti.

2 GESTIONE SISTEMA INFORMATIVO

2.1 PRINCIPI GENERALI E OBIETTIVI

La disponibilità di strumenti informativi informatizzati è necessaria all'archiviazione, all'analisi e all'elaborazione del numero elevato e della eterogeneità dei dati e delle informazioni da rilevare e monitorare, al fine di supportare e coordinare le numerose e complesse azioni connesse alla gestione integrata degli organismi edilizi e delle attività che in essi si svolgono, consentendone il mantenimento ad adeguati livelli di efficienza nonché la verifica costante dell'idoneità tecnico-normativa dell'immobile alla propria destinazione d'uso.

La Norma UNI 10951 contiene le *"Linee guida" per i "Sistemi Informativi per la gestione della manutenzione dei patrimoni immobiliari"* e ben evidenzia come un "sistema informativo deve, in particolare, consentire (*punto 3.2*):

- *di registrare le condizioni dei beni e l'insieme delle strategie assunte e degli interventi eseguiti nell'ambito delle attività di manutenzione di un patrimonio immobiliare;*
- *di rilevare elementi conoscitivi utili a prevedere i comportamenti prestazionali nel tempo, ad orientare e controllare i contenuti tecnico-operativi delle attività manutentive e ad organizzare e coordinare la logistica degli interventi."*

In base alle normative tecniche UNI (3.2.29 UNI 11136:2004 – 3.2 UNI 10951:2001) un *Sistema informativo per la gestione della manutenzione di un patrimonio immobiliare (SIGEM)* rappresenta quindi uno*:*

> *"strumento di supporto decisionale ed operativo costituito da banche dati, procedure e funzioni finalizzate a raccogliere, archiviare, elaborare, utilizzare ed aggiornare le informazioni necessarie per l'impostazione, l'attuazione e la gestione del servizio di manutenzione."*

La stessa norma UNI 10951 evidenzia come *"la quantità e l'eterogeneità delle informazioni da archiviare e gestire per lo svolgimento delle attività manutentive, la crescita e la dinamicità nel tempo dei loro contenuti e la necessità di elaborare informazioni che possono dover trattare ingenti volumi di dati rendono necessario l'utilizzo di specifiche tecnologie informatiche a supporto del Sistema informativo, al fine di agevolare la pianificazione, l'attuazione ed il controllo delle attività manutentive"*. (punto 7 – Informatizzazione)

In particolare vengono indicati quali obiettivi di un sistema informativo quelli di:

1) registrare la storia prestazionale e manutentiva nel tempo dell'edificio e delle sue componenti;
2) restituire lo stato aggiornato di consistenza e di conservazione del patrimonio immobiliare (stato fisico, manutentivo e prestazionale);
3) elaborare le informazioni per il supporto alle decisioni strategiche;
4) fornire un costante flusso di indicazioni di tipo operativo.

Coerentemente con i principi sopracitati, per la Stazione Appaltante il Sistema informativo di gestione patrimoniale rappresenta il nucleo centrale attraverso il quale deve essere gestito l'intero ciclo di vita degli immobili, dando risposta alle molteplici cogenze tecniche e normative relative agli aspetti gestionali immobiliari, edilizi, ai servizi manutentivi di facility management e agli appalti di lavori pubblici.

E' quindi di fondamentale importanza garantire un'elevata efficienza dei sistemi informativi, con un processo continuo di adeguamento e miglioramento, orientandolo verso modelli informatici sempre più "esperti"[3] ed "evoluti", richiedendo il massimo coinvolgimento nella condivisione dell'utilizzo del sistema da parte dell'Appaltatore, che dovrà integrarvi le proprie attività gestionali dell'Accordo Quadro, massimizzandone l'uso come sistema di interscambio ed aggiornamento in tempo reale del flusso informativo in funzione delle specifiche esigenze della:

a) conoscenza del patrimonio immobiliare

b) pianificazione, programmazione, gestione e coordinamento delle attività

c) controllo tecnico, economico ed organizzativo degli interventi

In particolare, nel presente accordo quadro il sistema informativo informatizzato costituisce un supporto fondamentale per la gestione:

- dell'anagrafica tecnica e patrimoniale (archivio cartaceo UNI 10998, rilievo grafico, censimento e monitoraggio stato fisico, manutentivo e prestazionale articolato per schede anagrafiche)
- delle richieste di intervento manutentivo e/o delle segnalazioni da parte dell'utenza
- delle attività relative a lavori e servizi che incidono sul patrimonio e sulle singole unità organizzative;
- delle utilità operative di sistema che, utilizzando ed elaborando i dati presenti sul sistema, possano produrre informaticamente ad esempio: report, fascicoli fabbricato, tabulato documenti, schede intervento, piani di manutenzione, registri dei controlli periodici antincendio, ecc.

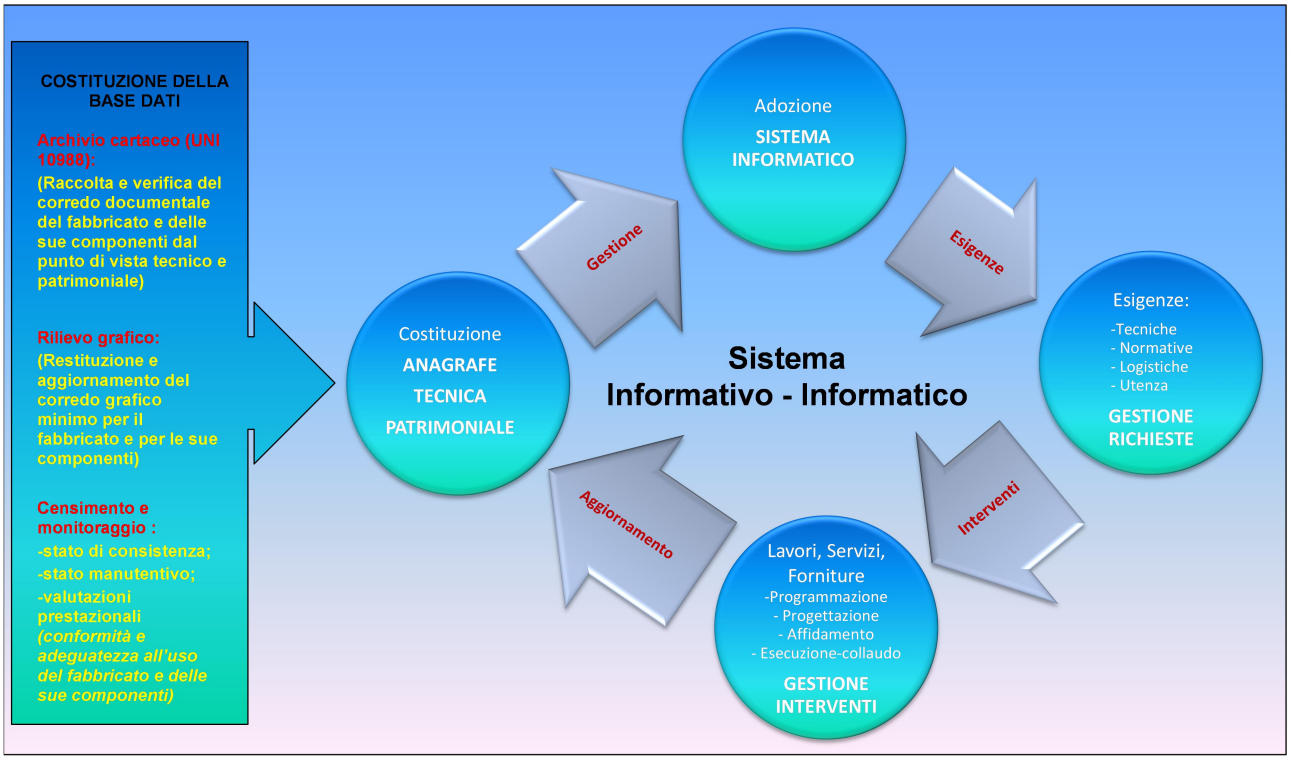

Fig. 1 Processo sistema informativo informatico

3 Si ricorre ad un "*sistema esperto*" quando le attività da gestire presentano caratteristiche di complessità e multidisciplinarità. In sintesi:

- un sistema esperto, è «un applicativo informatico o sistema informatico basato sulla conoscenza», ossia su regole in grado di risolvere problemi in un particolare ambito, con prestazioni simili a quelle di un esperto umano di quello stesso ambito.
- rispetto ad un esperto umano, questi applicativi si rivelano certamente più limitati e superficiali, non disponendo di quella completezza che costituisce la conoscenza culturale della persona competente.
- l'impiego di sistemi informatici "esperti" risulta comunque fondamentale per la gestione di dati e informazioni molteplici e complesse che richiedono l'interazione di diversi esperti in campi specialistici e diversificati, fornendo una base di supporto fondamentale alle attività di programmazione e controllo di processi più o meno complessi e multidisciplinari

Alla luce di quanto sopra, l'Appaltatore dovrà collaborare fattivamente con le società responsabili della gestione dell'infrastruttura informatica messa a disposizione dalla Stazione Appaltante assumendo come riferimento principale i criteri di cui alla "*Norma UNI 10951 – Sistemi informativi per la gestione della manutenzione dei patrimoni immobiliari – Linee Guida",* ed in particolare del *punto 7 e successivi*, affinché il sistema, anche attraverso le opportune implementazioni ed efficientamenti mirati "*alla disponibilità di maggiori capacità di raccolta, elaborazione, presentazione, comunicazione e archiviazione"* dei dati:

1. garantisca (*7.1 Gestione informatizzata della manutenzione Norma UNI 10951)*

   - *l'elaborazione di più efficaci strategie di gestione, al fine di migliorare la conoscenza e la manutenzione dei patrimoni immobiliari;*
   - *il controllo in tempo reale su rete dedicata del processo manutentivo (dal sorgere dell'esigenza, fino alla sua memoria storica);*
   - *la gestione automatica delle scadenze periodiche o programmate con emissione di ordini di lavoro e controllo di esecuzione;*
   - *l'immediatezza nella rintracciabilità dei dati e delle loro interrelazioni;*
   - *il controllo automatico sulla completezza dei dati e sulla congruenza delle informazioni;*
   - *la raccolta e distribuzione in tempo reale delle informazioni a tutte le entità interessate al processo manutentivo dislocate sul territorio;*
   - *il controllo di attuazione delle procedure del* Sistema informativo*, garantito dagli iter implementati nel sistema informatico;*
   - *la riduzione degli archivi cartacei e la possibilità di archiviazione sicura dei dati (backup multipli).*

2. soddisfi i seguenti requisiti fondamentali (*7.2 Requisiti di un sistema informatizzato UNI 10951*)

   - *funzionalità*: intesa come capacità di interagire con gli altri sistemi amministrativi e gestionali presenti nell'ente o all'esterno dell'ente (interoperabilità), come protezione operatori non autorizzati secondo le procedure definite nel Sistema Informativo (sicurezza), come aderenza agli standard tecnici disponibili (concordanza);
   - *affidabilità*: intesa come capacità di recupero da guasti, a garanzia della necessaria continuità di fornitura del servizio (per esempio, nel caso di gestione di emergenze manutentive che possono coinvolgere l'incolumità delle persone);
   - *usabilità:* intesa come facilità di apprendimento, uso e controllo, in rapporto alla eterogeneità di attitudine e di cultura informatica degli operatori (disponibilità di procedure guidate, documentazione e aiuti in linea, ecc.);
   - *robustezza*: intesa come capacità di supportare l'accesso e l'uso contemporaneo da parte di un numero di operatori e/o utilizzatori adeguato alle esigenze di gestione del sistema;
   - *efficienza*: intesa come tempo di risposta del sistema, specie in fase di elaborazioni statistiche e controllo del processo (monitoraggio);
   - *manutenibilità*: intesa come possibilità di modificare il sistema in termini di struttura a seguito di mutate situazioni gestionali;
   - *portabilità:* intesa come facilità di adeguamento a nuovi ambienti e/o situazioni.

2.2 ATTIVITA' PREVISTE

2.2.1 Gestione del sistema informativo - informatico

Per la gestione del Sistema Informativo dei servizi di facility management previsti nell'Accordo Quadro, la Stazione Appaltante ha ritenuto, coerentemente con la necessità di aggregazione a livello regionale dei servizi stessi, la messa a disposizione e l'adozione di un'unica *piattaforma informatica integrata per la gestione degli immobili,* utilizzabile da una pluralità di utenti secondo profilazioni personalizzate e per un numero elevato di immobili.

Tale piattaforma rappresenterà il principale strumento informatico a supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi, nonché dell'intero processo manutentivo, sia da parte dell'Amministrazione contraente che da parte dell'Appaltatore, fermo restando l'obbligo dell'Appaltatore di garantire comunque il flusso informativo previsto contrattualmente, attraverso l'invio di comunicazioni e reportistiche integrative.

L'Appaltatore dovrà farsi carico della gestione del sistema informatico messo a disposizione dalla Stazione Appaltante, secondo le casistiche e con le modalità indicate nel presente Capitolato, garantendone da subito le funzionalità ed in modo da non arrecare nessun disservizio all'Amministrazione Contraente e agli utenti.

In caso di presenza di sistemi informativi complessi presso le amministrazioni contraenti l'Appaltatore dovrà fornire tutta l'assistenza necessaria per mantenere la regolarità del servizio durante l'eventuale periodo transitorio di passaggio tra i diversi sistemi.

A tal fine l'Appaltatore dovrà garantire, in coordinamento con la società fornitrice del software, il popolamento del Sistema informatico in termini di informazioni, dati, documentazione, ruoli organizzativi, ecc, attraverso il nuovo inserimento e/o il trasferimento/migrazione degli stessi dai sistemi informatici delle singole Amministrazioni Contraenti.

L'Appaltatore dovrà consentire la piena conoscenza dello stato di consistenza e di conservazione del patrimonio immobiliare e degli impianti cui sono rivolti i servizi erogati e/o presi in carico dallo stesso, aggiornando in tempo reale gli esiti degli interventi manutentivi per tutte le componenti interessate e garantendo congrue tempistiche di aggiornamento dell'anagrafica tecnica a seguito di chiusura degli interventi comunque eseguite anche da terzi, sugli immobili di competenza dell'Amministrazione Contraente.

Si elencano in modo esemplificativo e non esaustivo i risultati da raggiungere:

- la gestione delle informazioni anagrafiche tecniche e patrimoniali degli immobili, nonché l'archiviazione di tutte le documentazioni relative ai fabbricati, alle loro alle pertinenze ed alle attività che li utilizzano;
- l'archiviazione e la catalogazione di tutti i documenti soggetti a rinnovi, e la tenuta dello scadenzario e la gestione degli avvisi di scadenza tramite invio di alert;
- la disponibilità informatica del maggior numero possibile di informazioni riguardanti lo stato degli immobili e degli interventi realizzati o in corso;
- la gestione del censimento e del monitoraggio delle componenti (elementi tecnici) edili ed impiantistiche per la determinazione del loro stato d'uso e di conservazione, nonché per la verifica della presenza e permanenza dei requisiti normativi e del rispetto delle norme di legge;
- la gestione dell'aggiornamento, sulle basi delle planimetrie di ogni piano degli edifici oggetto del contratto derivato, delle informazioni relative alle componenti impiantistiche ed edilizie dei vani (censimento);
- la gestione degli interventi (lavori, servizi, forniture) connessi alle attività ordinarie e straordinarie previste o ordinate nell'ambito del contratto derivato;
- la generazione di report di consistenza e di monitoraggio sui database dei moduli del sistema, sulle anagrafiche e sulle attività manutentive;
- la gestione della preventivazione e consuntivazione degli interventi eseguiti in modo da consentire all'Amministrazione Contraente la corretta e corrente verifica di ogni singola esecuzione nonché la

conoscenza analitica di tutte le attività, eseguita per categoria e tipologia di intervento, anche selezionate per sistemi, per classi di sistemi e per gestioni di servizio;

- la gestione di un sistema di archiviazione storica di tutte le attività contrattuali capace di fornire tutte le indicazioni statistiche, elaborate per le esigenze di conoscenza e di gestione di servizio;
- l'elaborazione dei dati inseriti nel sistema al fine di visualizzare e stampare documentazioni e report di controllo, ricerca, analisi statistica, ecc.;
- l'aggiornamento ed il monitoraggio in tempo reale delle informazioni richieste dall'Amministrazione contraente ed in generale dei dati del sistema informativo;
- la possibilità di comunicazione bidirezionale con applicazioni o tools da installare su dispositivi mobili per supportare gli operatori nelle attività di rilevazione, censimento e controllo.

La Stazione Appaltante, le Amministrazioni Contraenti ed in generale tutti gli utenti coinvolti nella gestione degli immobili utilizzeranno la piattaforma informatica secondo i diversi livelli di autorizzazioni connessi alle competenze ed ai ruoli di ciascuno.

Si precisa che l'utilizzo dei moduli e delle diverse funzionalità della piattaforma dovrà avvenire nel rispetto delle autorizzazioni, dei principi e delle impostazioni di base della struttura informatica messa a disposizione dell'Accordo Quadro. Le singole Amministrazioni Contraenti potranno quindi definire profilazioni, codifiche, specifiche e standard diversificati e personalizzati solo ad integrazione e senza interferire con le prescrizioni contrattuali.

Eventuali proposte di modifica, adozione e/o introduzione di diverse profilazioni, codifiche, specifiche e standard che provengano dall'Appaltatore e/o dalle singole Amministrazioni Contraenti, incidenti sulle impostazioni di base e comuni della piattaforma, saranno valutate e autorizzate dalla Stazione Appaltante, solo se ritenute migliorative e utili per l'efficienza generale del sistema; non saranno prese in considerazione richieste per problemi di dettaglio delle singole Amministrazioni contraenti.

2.2.1.1 Piattaforma informatica integrata - Caratteristiche funzionali e Moduli applicativi

La piattaforma integrata per la gestione degli immobili, ed in particolare per gli aspetti gestionali immobiliari, edilizi, e manutentivi, dovrà gestire in termini generali le seguenti funzionalità:

- Anagrafe tecnica e patrimoniale degli immobili, in termini di gestione delle informazioni anagrafiche nonché di archiviazione di tutte le documentazioni relative ai fabbricati, alle loro alle pertinenze ed alle attività che li utilizzano
- Gestione delle richieste/ticket manutentivi e/o delle segnalazioni da parte dell'utenza
- Gestione interventi di lavori e servizi a canone ed extra canone in ambiente condiviso con le imprese, nell'ambito delle diverse tipologie contrattuali (Appalti di global service/facility management per la gestione della manutenzione ordinaria programmata e riparativa/guasto e straordinaria di modesto importo)
- Sistema di reportistica integrata tra i diversi moduli (*report di consistenza e di monitoraggio sui database dei moduli del sistema, sulle anagrafiche e sulle attività manutentive*)
- Gestione KPI indicatori di performance
- Applicazioni su mobile
- Condivisione per lo scambio di informazioni, dati e documenti
- Interoperabilità con i principali sistemi e software per la modellazione BIM
- Utilizzo di una pluralità di utenti secondo profilazioni personalizzate

A tal fine la Stazione Appaltante ha acquisito una licenza d'uso software, in corso di ulteriore sviluppo e adattamento per le esigenze dell'Accordo Quadro, articolata nei seguenti moduli:

Portafoglio immobiliare

Il modulo consente la classificazione e l'aggiornamento dell'inventario degli immobili di cui si compone il patrimonio Immobiliare con specifico riferimento ai dati anagrafici/identificativi (siti, edifici, terreni, infrastrutture, entità patrimoniali, cespiti, dati catastali, ecc.)

Consistenza immobiliare

Il modulo in oggetto contiene le informazioni relative alle caratteristiche tecniche degli immobili (dati metrici, dotazioni tecnologiche, posizione, identificativi, caratteristiche costruttive, ecc.) censiti nel modulo Portafoglio Immobiliare. In pratica consente di gestire dal punto di vista quantitativo le singole entità patrimoniali (Edificio, Terreni, Unità Immobiliari).

Gestione documentazione

Il modulo consente di archiviare documenti in qualsiasi formato, gestendo questi ultimi in un sistema di gestione documentale strutturato.

L'archiviazione degli allegati documentali è possibile in ogni scheda (edificio, unità immobiliare, impianto, adempimento, progetto, ecc.), classificando i documenti per oggetto (siti, edifici, ecc.) o per tipologia (gestionale, impiantistica, legale, tecnica, ecc.).

Gestione conformità Tecnica

Il modulo consente di verificare gli adempimenti tecnico-amministrativi che intervengono sull'immobile quali Certificato prevenzione incendi, Verifica e certificazione impianti elettrici, Autorizzazioni allo scarico, Autorizzazioni ambientali, ecc.

Gestione Planimetrie e inventario spazi

Il modulo presenta delle funzioni per la gestione degli spazi e delle relative destinazioni d'uso.

Gli spazi possono essere organizzati su Aree funzionali (raggruppamento di spazi fisici che accorpano tutti i vani destinati ad un'unica funzione) o su Vani (stanza o spazio associato ad una singola destinazione d'uso).

Per ogni stanza/spazio è possibile definire una serie di parametri identificativi, proprietà di carattere generale e dati tecnici (codice stanza, destinazione d'uso, descrizione, superficie netta e lorda, altezza del locale e cubatura, superficie areo-illuminata, ecc.).

Gestione degli asset - elementi tecnici

Il modulo consente la gestione di tutti gli elementi tecnici, apparati impiantistici, attrezzature, ecc. posizionati all'interno degli spazi.

In particolare consente la definizione di una propria anagrafica di elementi (oggetti), la classificazione (assegnazione di una serie di attributi a comporre le caratteristiche tecniche di ciascun elemento) e la gerarchizzazione degli stessi nonché il posizionamento diretto in planimetria mediante strumenti di editing web.

Manutenzione programmata

Il modulo Manutenzione Programmata consente di definire e gestire, secondo uno scadenziario periodico, tutte le attività manutentive associate a ciascun edificio secondo i servizi previsti contrattualmente.

In particolare prevede la gestione delle schede attività, dei piani operativi e dei documenti di procedura operativa nonché la schedulazione degli interventi.

Gestione Richieste

Il modulo consente di aprire nuovi Ticket (richieste d'intervento), di gestirne l'assegnazione e di monitorarne lo svolgimento, l'esito e la rendicontazione.

Il sistema attribuisce i livelli di criticità alle singole richieste e consente di gestire le priorità di svolgimento.

Attraverso la definizione di un catalogo di servizi è possibile impostare le SLA di presa in carico e risoluzione dei problemi in base al livello di criticità e di monitorare il rispetto del livello di servizio atteso.

2.2.1.2 Informatizzazione integrativa delle procedure di controllo

L'Appaltatore deve garantire, sulla base delle informazioni disponibili sul sistema informatico di cui al punto precedente e/o con informazioni supplementari, la **gestione informatizzata delle procedure di controllo delle prestazioni** di cui all'art. 10 delle Condizioni Generali.

In particolare l'Appaltatore deve fornire all'Amministrazione contraente un adeguato **Sistema di Reportistica dei dati e degli indicatori**, o direttamente attraverso l'utilizzo delle funzionalità del sistema informatico oppure attraverso l'invio tempestivo ed esaustivo di tutte le informazioni integrative, necessario a garantire il controllo dei parametri di valutazione contrattuali ed il calcolo degli indicatori di qualità (KPI) e delle penali.

2.2.1.3 Proposte di implementazioni al Sistema

L'Appaltatore dovrà concorrere, in sinergia con la Stazione Appaltante e la/e Società fornitrici delle soluzioni software utilizzate, allo sviluppo di soluzioni per l'implementazione del sistema informativo-informatico utilizzato nell'ambito dell'Accordo Quadro, utilizzando la modalità tipica del "miglioramento continuo" (continuous improvement process) applicabile a tutti i processi di gestione per qualità. 4 e attraverso la presentazione di proposte operative con le modalità di cui all'Accordo Quadro.

Resta inteso che tali proposte non risultano in alcun modo vincolanti per la Stazione Appaltante, che le valuterà ed approverà solo se ritenute migliorative e utili per l'efficienza generale del sistema.

Affinché si possa migliorare in *continuous* un processo occorre:

- ✓ che tutti i principali artefici lavorino insieme per eliminare gli sprechi (di tempo, di risorse) in modo da ottenere un processo che sia più veloce, meno caro, più facile e più sicuro rispetto al precedente;
- ✓ cercare di automatizzare le attività in modo da ridurre e/o ottimizzare il lavoro umano e puntare sul miglioramento di almeno uno di questi elementi: qualità tecnica, prezzo, tempi di consegna, flessibilità, assistenza, soddisfazione del personale.

L'obiettivo è di potenziare progressivamente il sistema in essere, ampliandone le applicazioni, le funzionalità e la capacità di elaborare i dati e le informazioni delle banche dati.

L'Appaltatore dovrà recepire e attuare quanto indicato nei documenti contrattuali e nel presente Capitolato, garantendo la congruenza e la compatibilità con quanto eventualmente indicato in sede di offerta.

2.2.2 Programma di formazione e addestramento

L'Appaltatore dovrà occuparsi di istruire tanto il proprio personale tecnico ed operativo quanto gli addetti delle Amministrazioni contraenti e gli utenti del contratto derivato, all'uso delle procedure informatiche relative al sistema in oggetto.

A tal fine l'Appaltatore dovrà predisporre ed attuare un programma di formazione e addestramento all'uso del sistema destinato sia agli utenti ed operatori interni, sia all'utenza esterna autorizzata dall'Amministrazione all'utilizzo e all'interazione con il sistema informativo informatico.

4 I processi vanno migliorati per fornire un servizio migliore ai clienti, per contenere i costi e le tempistiche e per diventare maggiormente competitivi.

Anche nell'ottica di un "miglioramento continuo" dello strumento informatico, l'Appaltatore dovrà organizzare, in sinergia con la società fornitrice del software, all'inizio di ogni anno almeno un momento formativo, articolato ove necessario in più incontri formativi, per gli utenti (responsabili e referenti delle unità organizzative e personale ulteriormente da loro indicato) per addestrarli all'uso del sistema, finalizzato sia a dare le conoscenze necessarie a chi non ha mai utilizzato il sistema, sia ad addestrare su eventuali nuove funzionalità messe in linea.

L'attività di formazione potrà essere prevista ed erogata sia in modalità tradizionale, in aula, o in erogazione e-learning a seconda delle specificità dei contenuti e delle caratteristiche dell'utenza e supportata dalla redazione/revisione/aggiornamento delle Istruzioni, corredate dai Manuali d'uso completo del sistema e da eventuali sub manuali specifici per singoli moduli, funzionalità e tipologia di utenza, forniti dalla società fornitrice del software.

In ogni caso l'Appaltatore dovrà garantire la collaborazione con la società fornitrice del software per favorire l'assistenza telefonica ed e-mail a tutti gli addetti/utenti che dovessero avere dubbi o richieste di chiarimenti sull'utilizzo del sistema.

3 GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA

3.1 PREMESSA - OBIETTIVI

La *Gestione dell'Anagrafica tecnica* comprende l'insieme delle attività di gestione del patrimonio immobiliare dell'Amministrazione Contraente intesa come gestione e archiviazione dei dati documentali, delle consistenze degli edifici, delle singole aree funzionali, delle aree esterne, dei rilievi planivolumetrici e del censimento degli elementi tecnici (componenti) edili e impiantistici, degli immobili oggetto del contratto derivato, compreso il loro aggiornamento continuo, al fine della loro corretta gestione manutentiva e patrimoniale.

Gli obiettivi principali da perseguire attraverso la presente prestazione risultano i seguenti:

- effettuare una verifica ricognitiva dei dati e delle informazioni (e dei relativi supporti) disponibili presso le singole Amministrazioni Contraenti attivandosi per il nuovo inserimento e/o il trasferimento/migrazione degli stessi nel sistema informatico in uso al contratto derivato.
- acquisire e garantire una puntuale conoscenza, costantemente aggiornata, delle componenti edili ed impiantistiche presenti negli immobili, nonché del contesto nel quale sono inseriti i singoli elementi, consentendone una immediata individuazione e valutazione;
- attuare ottimizzazioni e razionalizzazioni sulla collocazione e sulle modalità di inserimento e gestione dei dati all'interno del sistema informativo informatico, integrandolo nelle modalità organizzative dei servizi operativi svolti dall'Appaltatore, e permettendo un veloce accesso e controllo delle informazioni relative alle diverse componenti e unità tecnologiche, nonché il loro rapido aggiornamento in conseguenza all'espletamento delle attività manutentive sia da parte dell'Appaltatore che di terzi;
- massimizzare l'informatizzazione e gli automatismi di aggiornamento delle attività previste nell'ambito della presente prestazione, per una efficace pianificazione e gestione delle attività manutentive nonché per la registrazione in tempo reale dei loro esisti attraverso l'aggiornamento del sistema informatico.

Il servizio di gestione dell'Anagrafe Tecnica deve essere unico per tutti i servizi previsti nell'Accordo Quadro.

3.2 ATTIVITÀ PREVISTE

Le attività comprese nel presente servizio sono parte integrante del sistema informativo gestito attraverso la *piattaforma integrata per la gestione degli immobili* in licenza d'uso software alla Stazione Appaltante (Città Metropolitana di Genova).

Tutte le attività di cui al presente sub-servizio, da considerarsi attività ordinarie di carattere continuativo e/o periodico ai sensi dell'art. 2.2 Tipologie di prestazioni delle Condizioni Generali, dovranno essere svolte secondo le modalità di seguito indicate:

1) Costituzione dell'Anagrafica Tecnica
2) Gestione e archiviazione informazioni documentate
3) Rilievo e censimento
4) Aggiornamento continuo e implementazione dell'Anagrafica Tecnica

3.2.1 Processo di costituzione Anagrafica Tecnica

A seguito dell'emissione dell'OPF da parte dell'Amministrazione contraente, l'Appaltatore dovrà procedere alla costituzione dell'Anagrafica tecnica di ciascun immobile oggetto del contratto derivato, da realizzarsi secondo le seguenti fasi:

A) **Inserimento informazioni preliminari all'avvio dei servizi**: attraverso il caricamento, nelle specifiche sezioni del Sistema Informatico, di tutti i tutti i dati e le documentazioni rilevati, acquisiti e/o messi a disposizione dall'Amministrazione Contraente durante le fasi di sopralluogo e redazione del Piano Dettagliato della Attività (PDA), di cui all'art. 4.2 delle Condizioni Generali.

   In particolare si dovrà procedere all'inserimento di tutti i dati e le informazioni necessarie a garantire le funzionalità, a regime, del sistema informatico per la gestione dei singoli contratti derivati (gestione richieste, reportistiche, attività manutentive standard, grandezze di riferimento per l'applicazione dei prezzi di contratto, ecc.).

B) **Integrazione informazioni a seguito consegna degli immobili**: con l'avvio dei servizi l'appaltatore dovrà procedere all'integrazione dei dati e delle informazioni acquisite e allegate al verbale di consegna degli immobili di cui all'art. 4.3.1 delle Condizioni Generali, ed in particolare quelli conoscitivi necessari alla corretta e idonea manutenzione e conduzione, a norma di legge, delle strutture edili e impiantistiche.

C) **Ricognizione degli immobili e Costituzione dell'Anagrafica Tecnica**:

   Entro 180 giorni dalla data del Verbale di Consegna provvisoria degli immobili l'Appaltatore dovrà procedere alla *Ricognizione degli immobili e degli impianti,* con la presentazione della documentazione di cui all'art. 4.3.3 delle Condizioni Generali, e alla costituzione definitiva dell'Anagrafica tecnica, attraverso l'inserimento dei dati minimi ritenuti necessari per la corretta gestione manutentiva dei vari elementi tecnici oggetto del contratto, così come dettagliati nell'*Allegato S1.A1 al presente Capitolato – Corredo Informativo Anagrafica Tecnica*.

   Qualora l'Amministrazione Contraente risulti in possesso, integralmente o parzialmente, del corredo informativo di cui all'Allegato S1.A1, sia in forma grafica che informatica, completo della relativa documentazione (elaborati grafici, censimento e consistenza delle componenti, ecc.) lo stesso deve essere preso in carico dall'Appaltatore e, in funzione della qualità degli elaborati forniti, procedere alla puntuale verifica in loco dei rilievi, dei dati e delle informazioni in esse contenute, aggiornandole, se necessario, e provvedere al caricamento e/o alla migrazione sul Sistema informatico.

   Sono ritenuti comunque indispensabili i rilievi planimetrici digitalizzati e informatizzati degli immobili di competenza delle singole Amministrazioni contraenti.

Al termine della fase di verifica in loco dei dati l'Appaltatore dovrà inviare al Direttore dell'esecuzione del contratto una relazione tecnica sull'esito della stessa ed un programma dettagliato delle eventuali attività di aggiornamento dei dati.

Tutte le attività sopra elencate sono comprese nel prezzo a canone del Servizio 1- Servizi di Governo.

Qualora l'Amministrazione Contraente non risulti già in possesso, o lo sia solo in misura parziale e minimale, del corredo informativo di cui all'Allegato S1.A1, come evidenziato in sede di presentazione del PDA, l'Appaltatore dovrà procedere al Rilievo e al censimento, con le modalità di cui ai punti successivi, delle parti assenti e/o carenti producendo, in formato sia cartaceo che informatico, gli elaborati di rilievo planivolumetrico degli immobili, il censimento delle componenti edili ed impiantistiche e la raccolta delle informazioni e dei dati necessari, provvedendo a caricarli sul Sistema informatico.

Le attività di cui al punto precedente rientrano nelle attività straordinarie extra canone pertanto saranno remunerate 'a misura', attraverso l'utilizzo dell'importo a consumo destinato da ciascuna Amministrazione contraente, applicando il prezzo per l'attività di *Rilievo e censimento* valutato per gli immobili di nuova acquisizione, di cui allegato alle Condizioni generali CG.A14 - Elenco Prezzi Contrattuali Predefiniti.

3.2.2 Gestione documentale

Nell'ambito di tale attività, in particolare, devono essere gestite, verificate e raccolte, aggiornandole e caricandole sul sistema, tutte le documentazioni di tipo tecnico, gestionale e normativo, afferenti alle varie anagrafiche, patrimoniali e tecniche, presenti nei diversi moduli/sezioni del sistema informatico.

L'Appaltatore dovrà, indicativamente, provvedere a:

- verificare la consistenza della documentazione esistente, sia quella già catalogata e disponibile in formato informatico sui sistemi informativo e/ presente negli archivi/uffici/immobili delle singole Amministrazioni Contraenti, sia quella disponibile in formato cartaceo non ancora catalogata e da caricare sul sistema informatico;
- individuare le informazioni, i dati e le documentazioni assenti o carenti e darne comunicazione al Direttore Esecuzione del contratto che potrà indirizzare l'Appaltatore presso archivi e uffici dell'Ente, per l'effettuazione di ulteriori ricerche;
- attivarsi per fornire all'Amministrazione Contraente tutta l'assistenza necessaria per la ricerca, la richiesta e l'ottenimento delle certificazioni di legge, e delle documentazioni e informazioni mancanti;
- implementare e aggiornare le sezioni di gestione delle informazioni documentate presenti nel sistema informativo.

Le eventuali informazioni, dati e documentazioni dei quali sia stata accertata definitivamente l'assenza da parte dell'Appaltatore, presso le sedi o gli edifici di competenza dell'Amministrazione contraente, e da reperire presso altre amministrazioni competenti al loro rilascio o emissione, dovranno essere acquisite da parte della singola Amministrazione Contraente, su segnalazione e con il supporto dell'Appaltatore.

Al fine di garantire il corredo informativo e documentale minimo per ciascun edificio, le documentazioni che dovranno essere raccolte ed archiviate, sono elencate nell' *Allegato S1.A2 al presente Capitolato – Gestione Documentazione*.

In particolare, anche in riferimento alla struttura del modulo di *Gestione Documentazione* del sistema informatico, si evidenziano le *categorie* e le *sottocategorie* principali in base alle quali, in via esemplificativa e non esaustiva, saranno archiviate le varie *tipologie di documenti* indicate nell'Allegato sopra richiamato:

1) Documentazione gestionale: *sicurezza luoghi di lavoro, settore prevenzione incendi, settore igienico sanitario*
2) Documentazione tecnica: *inquadramento urbanistico, tutela ambientale, consumi energetici*
3) Documentazione impiantistica: *centrale termica, scariche atmosferiche, messa a terra, impianti elettrici e speciali, impianti antincendio, impianti fissi e di trasporto*
4) Documentazione legale: sottocategorie varie inerenti *stato giuridico* e *gestione* del patrimonio

Uno schema di struttura del modulo di gestione documentale (categorie, sottocategorie, tipologia documentazione) è rappresentato nell'*Allegato S1.A2 al presente Capitolato – Gestione Documentazione*, da utilizzare come riferimento, per quanto compatibile, per la valutazione del riversamento sulla nuova piattaforma.

La definizione della struttura minima di gestione documentale rimane di competenza della Stazione Appaltante, e verrà esplicitata nell'ambito delle funzionalità del modulo specifico del Sistema informatico.

Eventuali proposte di modifica, adozione e/o introduzione di diverse strutturazioni (categorie e sottocategorie) che provengano dall'Appaltatore e/o da singole Amministrazioni Contraenti, incidenti sulle impostazioni di base e comuni di questo modulo della piattaforma, saranno valutate e autorizzate, solo se ritenute migliorative, da parte della Stazione Appaltante ai fini della gestione ottimale nell'ambito dell'Accordo Quadro.

Nell'ambito della Gestione l'Appaltatore dovrà altresì indicare:

- la disponibilità informatica e cartacea del documento, ove applicabile;
- la tipologia del documento cartaceo disponibile se, copia od originale;
- le azioni intraprese o da intraprendere a fronte di un documento applicabile ma non disponibile, al fine del suo reperimento e/o acquisizione;
- la localizzazione del formato cartaceo del documento presso gli archivi dell'ente oppure, se trattasi di documentazione applicabile ma non presente, presso quale ente presentare istanza per il l'ottenimento

3.2.2.1 Registro dei controlli periodici antincendio

All'interno della categoria *Documentazione Gestionale*, nell'ambito della sottocategoria *Sicurezza luoghi di lavoro* trova specifica collocazione e rilevanza la tipologia *Registro dei controlli periodici antincendio*.

All'interno della specifica cartella l'Appaltatore dovrà caricare e rendere disponibili all'utenza, le *Schede manutentive* richiamate nei Capitolati Tecnici 2 e 3, per tutti gli interventi e attività manutentive svolte sulle componenti edili ed impiantistiche rilevanti ai fini della tenuta dei registri dei controlli antincendio da parte dei datori di lavoro responsabili delle singole unità organizzative e funzionali.

La presente prestazione è puntualmente descritta nello specifico *Allegato S1-A3 al presente Capitolato Schede manutentive e procedura registro antincendio*.

3.2.3 Rilievo e censimento

Qualora l'Amministrazione contraente non disponga dei dati e della documentazione di cui all'*Allegato S1.A1 al presente Capitolato – Corredo informativo Anagrafica Tecnica* l'Appaltatore dovrà procedere allo svolgimento delle seguenti attività:

3.2.3.1 Rilievo

Appaltatore dovrà provvedere alla redazione e/o all'aggiornamento degli elaborati grafici in concomitanza alla prevista attività di *Ricognizione degli immobili e degli impianti* e, successivamente, gestire tale attività per tutta la durata del contratto in occasione dei seguenti eventi:

- acquisizione di nuovi spazi e immobili,
- cambio di destinazione d'uso dei locali, cambio delle attività cui sono in assegnazione i locali, ecc.,
- in occasione di interventi manutentivi effettuati da parte dell'Appaltatore o di terzi, comunque incidenti sulle configurazioni planivolumetriche e sulle componenti degli spazi e degli immobili oggetto del contratto.

Sia la redazione di nuovi elaborati che gli aggiornamenti degli stessi, dovranno avvenire, soprattutto per gli elaborati planimetrici, adottando le specifiche di disegno e le convenzioni grafiche di base, affinché possano essere caricati e letti dal sistema informativo, mantenendo le funzionalità e la struttura necessaria.

Gli elaborati dovranno rispondere alle seguenti specifiche:

a) Specifiche di disegno base (unità di misura, unità di rappresentazione, assegnazione standard dei pennini):
   - ciascun piano di ogni edificio deve essere rappresentato su un file indipendente
   - ciascuna planimetria deve essere sovrapponibile alle altre dello stesso edificio
   - eventuali cartigli, squadrature, legende devono essere collocate su un *layer* (livello) apposito denominato "CARTIGLI". Altri elementi grafici non pertinenti la struttura fisica o logica dell'immobile (es. frecce di orientamento geografico devono essere posizionati sullo stesso layer)
   - la relazione tra unità di misura e unità di rappresentazione grafica dovrà essere: 1 unità video = 1 metro
   - è fondamentale che venga rispettata la separazione fra layer ai fini di un corretto caricamento sul sistema informatico;
   - i layer dovranno essere nominati in base al loro contenuto, utilizzando un criterio omogeneo e adatto alla totalità o alla maggior parte degli edifici
   - come per i layer, anche per i nomi dei blocchi è fondamentale venga adottato un elenco dei blocchi con una descrizione del loro contenuto, ai fini di un corretto caricamento sul sistema informatico;
   - è importante non scalare né specchiare i blocchi inseriti nel disegno
   - gli elenchi di layer e blocchi, sulla base delle indicazioni seguenti, dovranno essere adottati e concordati con la Stazione Appaltante ai sensi di quanto previsto all'art. 3.2 del presente capitolato, sentendo ove necessario, i fornitori del sistema per conferma.

b) Specifiche per il disegno architettonico

   Gli oggetti rappresentanti le diverse componenti dello sfondo architettonico quali:
   - murature portanti
   - tramezzi
   - pareti vetrate

   devono essere posizionate sul layer "Architettonico"

c) Pareti mobili

   Le pareti mobili vanno considerate come tutte le altre pareti, ovvero una parete mobile deve suddividere la stanza in cui è posizionata in due distinti vani fisici

d) Georeferenziazione

   Al fine di predisporre la futura georeferenziazione degli elaborati si richiede l'inserimento di un minimo di 4 blocchi con i seguenti attributi:
   - Latitudine
   - Longitudine

   Tali blocchi saranno posizionati di preferenza sui 4 spigoli dell'edificio o comunque in prossimità di essi e, possibilmente posizionati sufficientemente distanti fra loro.

   I valori di latitudine e longitudine dovranno essere indicati nel sistema di riferimento Gauss-Boaga fuso ovest (centro geodetico di Roma-Monte Mario (EPSG:3003 – datum Roma 1940).

   Per ciascun edificio, dovrà essere inoltre predisposto uno specifico layer, definito come GEA (*Gross External Area*) che rappresenta la planimetria del sedime dell'edificio stesso e che dovrà essere georiferito con il sistema di riferimento come sopra indicato.

e) Specifiche relative ai vani

Per quanto riguarda gli spazi dovranno essere restituiti i seguenti dati grafici:

- Vani: Ciascun Vano Fisico dovrà essere perimetrato da una polilinea chiusa su Layer "VANO", al cui interno, sul medesimo Layer, dovrà essere posizionato un blocco con attributi recante il codice univoco della stanza.
- Aree esterne: L'area esterna (lorda) di ciascun piano dovrà essere tracciata con polilinea chiusa su Layer specifico.

  All'interno dell'area esterna va inserito un blocco con attributi recanti i seguenti dati minimi:

  - Codice area
- Aree Funzionali: Le aree/unità funzionali (es zona banca etc..) dovranno essere poligonate con polilinea chiusa su Layer "Unità funzionale"

  All'interno dell'area funzionale va inserito un blocco con attributi recanti i seguenti dati minimi:

  - Codice area
  - Descrizione area funzionale
- È richiesto un report in formato XLS espressamente dedicato agli spazi nel quale dovranno essere identificati questi dati minimi:
  - Codice Stanza
  - dati dimensionali del vano
  - Destinazione d'uso

f) Specifiche relative agli impianti

Per quanto concerne gli impianti e le relative componenti

- Ciascun impianto va inserito sul layer specifico per impianto e contenere una serie di attributi quali codice, descrizione, tipo, caratteristiche tecniche, system di riferimento etc.

g) Attributi (elementi tecnici esclusi gli arredi)

Per tutte le eventuali codifiche identificate nei disegni sarà importante fornire un elenco in formato XLS dei nomi di attributi forniti con descrizione del loro significato

Per ogni edificio/attività, è indicativamente richiesto un corredo completo di elaborati visualizzabili/scaricabili dal sistema:

- planimetrie d'inquadramento e localizzative (1:2000, 1:1000, 1:500, 1:200);
- rilievo delle superfici dell'area di pertinenza degli edifici in scala adeguata;
- planimetrie di tutti i piani dell'edificio, comprese le coperture (scala non inferiore a 1:100);
- sezioni significative nel numero minimo di 2 trasversali e 2 longitudinali (scala non inferiore 1:100);
- prospetti completi, per numero e tipologia (scala non inferiore a 1:100);
- layout topologico con l'individuazione e l'indicazione dei terminali impiantistici (planimetria scala non inferiore 1:100) restituito su layer dedicati, sugli elaborati grafici di cui sopra;
- le planimetrie delle centrali tecnologiche da restituire in scala adeguata.

La strutturazione dei layout, layer e delle specifiche dei rilievi planimetrici sarà definito tra Appaltatore e Stazione Appaltante alla fase di avvio dell'Accordo Quadro.

Ciascun elaborato dovrà essere impaginato nei formati concordati con l'Appaltatore e con i cartigli eventualmente definiti con ciascuna Amministrazione contraente, su layer dedicato come da indicazioni precedenti.

Tutti gli elaborati grafici dovranno essere completi e, per le planimetrie in particolare, dovranno essere tra loro perfettamente correlati e sovrapponibili.

Per ogni nuovo edificio o spazio acquisito nelle competenze dell'Amministrazione Contraente nel corso del presente Accordo Quadro, l'Appaltatore dovrà garantire la restituzione completa del rilievo grafico in base ai criteri e agli standards sopra sinteticamente illustrati, e/o definiti successivamente con la Stazione Appaltante/contraente per le rispettive competenze.

3.2.3.2 Censimento

L'Appaltatore dovrà gestire, verificandoli, completandoli ed aggiornandoli ove necessario, i dati relativi al censimento dello stato quantitativo e qualitativo delle componenti e delle sub-componenti edili ed impiantistiche (elementi tecnici) presenti nella sezione specifica del modulo dedicato del Sistema Informatico.

Tramite l'attività di censimento degli elementi tecnici è possibile sviluppare e applicare a livello informatico la sistematizzazione e la informatizzazione delle teorie e delle pratiche dell'analisi delle componenti edili e impiantistiche dei patrimoni immobiliari e dell'analisi dello stato medio degli edifici, applicando degli indici dello stato manutentivo per i singoli elementi.

Per ciascun elemento tecnico da censire, all'atto del caricamento il sistema richiede le seguenti informazioni:

- *Posizione:* indicazione del riferimento planimetrico scegliendo il nome da elenco delle planimetrie caricate
- *Collocato nel vano*: vano in cui è collocato l'elemento censito
- *Sistema:* a quale impianto, struttura, ecc. appartiene l'elemento (es: plafoniera appartiene all'impianto luci)
- *Descrizione del sistema*: breve descrizione del sistema
- *Edificio*: a quale edificio appartiene l'elemento
- *Sito*: Patrimonio immobiliare di appartenenza
- *Classificazione*: la categoria di componenti o famiglia di appartenenza dell'elemento
- Dati: *Matricola, Serial Number, Descrizione Breve, Descrizione Estesa, Data di Presa in carico*
- *Stato conservazione*: (sufficiente, insufficiente, buono, ottimo)
- *Stato:* (attivo/non attivo)
- *Note, Allegato*

Il censimento degli elementi tecnici viene quindi effettuato a livello di singolo vano, con collegamenti codificati a planimetrie, posizione, ecc. che consentono di "leggere" il vano sul sistema da varie sezioni e moduli dello stesso.

La struttura di *sistemi* e *classificazioni* che sarà definita in riferimento a quanto indicato nell'*Allegato S1-A1 – Corredo informativo Anagrafica Tecnica***,** sarà organizzata in base ai seguenti principali *sistemi:*

- Pertinenze esterne
- Strutture
- Edile
- Impianti elettrici e speciali
- Impianti idricosanitari
- Impianti antincendio
- Impianti fissi di trasporto
- Raffrescamento e trattamento aria

Le *classificazioni* principali che saranno utilizzate per il censimento di ogni singolo *elemento tecnico di riferimento,* faranno riferimento allo stesso *Allegato S1-A1 Corredo Informativo Anagrafica Tecnica*, in base agli elementi indicati come *Elementi tecnici (oggetti, componenti e classi di elementi tecnici CET).*

Per ogni nuovo edificio o spazio acquisito nelle competenze dell'Amministrazione Contraente nel corso del presente Accordo Quadro, l'Appaltatore dovrà garantire, oltre alla restituzione completa del rilievo grafico in base ai criteri e agli standards sopra sinteticamente illustrati nel paragrafo precedente e/o definiti successivamente con la Stazione Appaltante/contraente per le rispettive competenze, anche al censimento delle relative componenti, provvedendo a caricarle sul sistema informativo informatico.

Per ogni *elemento tecnico di riferimento* saranno riportati e inserire, per quanto possibile, i dati tecnici da rilevare come indicato nell'allegato già richiamato nelle apposite schede di caricamento o in specifici campi note all'interno del sistema e che costituiranno la banca dati necessaria alle elaborazioni delle reportistiche e delle valutazioni a vari livelli di lettura (vano, attività, edificio, patrimonio) estraibili informaticamente dal sistema

3.2.4 Aggiornamento continuo e implementazione dell'Anagrafica Tecnica

L'Appaltatore ha l'obbligo di aggiornare, per tutta la durata del contratto, i dati e le informazioni raccolti ed archiviati nell'attività di gestione dell'anagrafica tecnica attraverso l'utilizzo del sistema informativo.

Il Sistema Informativo costituisce uno strumento operativo non solo per i servizi tecnici, ma per la gestione delle sue diverse attività istituzionali e di supporto tecnico alle strutture organizzative o all'utenza esterna dell'Amministrazione Contraente.

Risulta pertanto fondamentale che tale strumento sia costantemente aggiornato alle situazioni di variazione che a mano a mano si vengono a creare durante lo svolgimento delle attività proprie del Servizio Tecnico con specifico riferimento alla chiusura degli interventi ovvero ad eventi esterni che intervengono a modificare gli aspetti contrattuali come descritto anche dall'Art. 4.4 delle Condizioni Generali (Modifiche del contratto derivato).

L'insieme dei dati deve quindi essere gestito in modo dinamico, con un costante aggiornamento ed implementazione del database, in relazione alle attività che, effettuate su elementi tecnici oggetto di manutenzione, ne determinano una variazione quantitativa o dello stato conservativo/funzionale e/o variazioni dei beni oggetto del servizio che implicano una "variazione contrattuale" che può essere solo tecnica (sostituisco i rilevatori di fumo con nuovi modelli e tipi) o avere eventuali implicazioni contabili (esempio realizzo un nuovo ascensore) ovvero ogni qualvolta si modificano le prestazioni oggetto del contratto [5].

In merito alle attività di **aggiornamento continuo e implementazione dell'Anagrafica** l'Appaltatore deve:

a) consegnare all'Amministrazione contraente con cadenza trimestrale, a fini della *Verifica di conformità trimestrale* di cui all'art. 10.4.1 delle Condizioni Generali, una Rendicontazione contenente:
   - gli aggiornamenti alle consistenze oggetto del servizio, con l'evidenza degli effettivi aggiornamenti eseguiti sugli elaborati grafici e/o sui dati e sulle consistenze censite;
   - la sintesi sullo stato di conservazione del patrimonio con evidenza delle situazioni di criticità riscontrate;
   - la sintesi delle risultanze del rilevamento a vista dello stato di adeguamento normativo degli immobili e delle relative condizioni di sicurezza;

b) aggiornare ed implementare l'anagrafica tecnica a seguito di variazioni in base alle procedure descritte ai paragrafi precedenti con tempistiche congrue all'entità delle variazioni stesse, e comunque non oltre 1 mese dalla richiesta di aggiornamento dell'anagrafe da parte dell'Amministrazione contraente.

   Il termine di consegna di cui al punto precedente potrà essere eventualmente prorogata, in accordo con l'Amministrazione contraente, per un massimo di 1 mesi nel complesso, e di eventuali ulteriori 15 giorni nel caso di singoli specifici aggiornamenti.

5 *Ovvero si hanno "variazioni contrattuali" non solo quando inserisco o dismetto un edificio o impianto, ma anche quanto cambio la tipologia dell'impianto o componente o l'assegnazione dei vani ad una pertanto ogni volta che cambia l'oggetto delle prestazioni (edificio, attività, impianti) e le modalità di esecuzione delle stesse.*

4 GESTIONE DEGLI INTERVENTI

L'Appaltatore dovrà gestire l'intero flusso degli interventi contrattualmente previsti, dalla richiesta d'intervento fino alla sua esecuzione e rendicontazione, con tutte le attività ad esso connesse, sia dal punto di vista informativo, sia tecnico operativo.

Le prestazioni dovranno essere gestite attraverso i moduli specifici del sistema informativo informatico messo a disposizione dalla Stazione Appaltante nell'ambito dell'Accordo Quadro.

Le principali attività relative all'esecuzione degli interventi sono così identificabili:

1) Call Center
2) Sopralluoghi
3) Modalità di esecuzione delle attività
4) Processo autorizzativo della attività
5) Gestione informatica degli interventi

Per una migliore comprensione del processo, l'attuale diagramma di flusso degli interventi è descritto nell'*Allegato S1-A4 Flusso Gestione Richieste* al presente Capitolato.

Tutte le attività di cui al presente sub-servizio, da considerarsi attività ordinarie di carattere continuativo e/o periodico ai sensi dell'art. 2.2 Tipologie di prestazioni delle Condizioni Generali, dovranno essere svolte secondo le modalità di seguito indicate.

4.1 Call Center

Contemporaneamente all'avvio dei servizi l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione Contraente un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, in grado di garantire la massima accessibilità ai servizi richiesti fungendo da centro di ricezione e gestione delle chiamate.

In particolare dovrà fornire:

- un numero di telefono fisso o numero verde
- un numero di fax
- un indirizzo e-mail

Attraverso il Call Center ed il sistema di inoltro telematico delle richieste (modulo Richiesta di Intervento o "*Request Management"*) l'Appaltatore dovrà procedere, per ciascuna richiesta, alla registrazione, all'assegnazione delle caratteristiche di emergenza o urgenza o ordinarietà ed allo smistamento ai soggetti competenti.

Alla conclusione dell'intervento l'Appaltatore provvederà a registrarne l'esito e la chiusura.

Le richieste di intervento potranno essere effettuate dall'utente:

a) *direttamente via web attraverso l'utilizzo del Sistema Informatico* (sezione *Request Management Client*): in questi casi la richiesta verrà automaticamente registrata dal sistema e l'operatore riceverà immediatamente dallo stesso una segnalazione relativa alla richiesta effettuata. Il sistema web è il sistema preferenziale da utilizzare, ma dovranno essere accettate anche richieste inoltrate con altri mezzi.

b) *via fax, via telefono o via e-mail:* in questi casi sarà l'operatore a registrare immediatamente la richiesta sul *sistema informatico (*sezione *Request Management Service desk).*

Si intende per "chiamata al Call Center" ogni forma di comunicazione che pervenga allo stesso, anche via web, e-mail o fax.

Oltre alle richieste di intervento le chiamate potranno riguardare anche:

a) richieste di chiarimenti e assistenza;

b) richieste di informazioni relative allo stato delle segnalazioni e degli eventuali interventi conseguenti, in corso o programmati;

c) solleciti;

d) reclami

Il Call Center deve essere presidiato, nel periodo di operatività delle attività oggetto dell'accordo quadro, da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno, esclusi domenica e festivi, per un totale di 50 ore settimanali, secondo le seguenti 2 opzioni alternative concordate con l'Amministrazione ed indicato nel PDA:

- su 5 giorni: da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00
- su 6 giorni: da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 – sabato dalle 8:00 alle ore 13:00

Al di fuori di tale orario, e quindi durante l'orario e nei giorni in cui il servizio non è presidiato da operatori, si attiverà un trasferimento di chiamata verso il personale reperibile che dovrà garantire l'intervento immediato, in caso di segnalazioni relative a situazioni di rischio per l'incolumità delle persone.

4.1.1 Gestione delle richieste

Tutte le richieste di intervento devono essere registrate nel Sistema Informatico secondo il seguente protocollo:

- assegnazione di un ID progressivo (*ID Ticket*) a ciascuna richiesta
- registrazione della data e dell'ora di effettuazione della richiesta
- registrazione dei dati già inseriti a sistema (*richiedente, servizio e sub-servizio di riferimento, edificio/unità organizzativa/funzionale dove si riscontra il problema, oggetto, localizzazione, classificazione della priorità, eventuali allegati*)
- attribuzione dei livelli di urgenza alle singole richieste

Le chiamate non pervenute via web dovranno essere registrate complete di tutti i dati normalmente presenti sul modulo web.

Poiché i termini di erogazione dei servizi e quindi le priorità decorreranno dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione dovrà essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dagli operatori.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio dovrà essere effettuata automaticamente e comunque entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

L'Appaltatore, attraverso l'utilizzo del sistema informatico, è responsabile dell'assegnazione e del monitoraggio dello svolgimento, dell'esito e della rendicontazione degli interventi.

4.2 Sopralluoghi

Nel caso di richiesta di intervento, l'operatore del Call Center dovrà definire, sulla base delle informazioni contenute nella stessa o a seguito di ulteriori contatti con l'utenza, il livello di urgenza dell'intervento stesso, nonché la necessità di effettuare sopralluoghi preliminari.

In relazione al livello di priorità individuato l'Appaltatore è tenuto ad effettuare i sopralluoghi (o l'intervento, se l'anomalia non richiede sopralluogo preliminare) entro i tempi di intervento di seguito indicati, dove il *tempo di intervento* è definito come *l'intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo*:

Livello di priorità	*Descrizione*	*Tempo di intervento*
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività	Il sopralluogo per eventuale messa in sicurezza dovrà essere iniziato entro 2 ore dalla richiesta
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (es. condizioni microclimatiche) per lo svolgimento delle normali attività	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 8 ore dalla richiesta
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 24 ore dalla richiesta[6].

In occasione del sopralluogo, anche a riscontro dello stesso, l'operatore dovrà realizzare almeno una fotografia che evidenzi la problematica riscontrata e inserirla immediatamente sul sistema informatico, e indicare i nominativi di eventuali altri operatori o soggetti intervenuti.

4.3 Modalità di esecuzione delle attività

4.3.1 Tipologie e tempi d'intervento

Il contratto prevede le seguenti disposizioni in relazione alle differenti tipologie di attività richieste:

4.3.1.1 Attività di Manutenzione ordinaria Riparativa a canone (AM.RIP)

Nel caso la richiesta riguardi attività ordinarie previste *"a canone"* l'Appaltatore avvia l'intervento di manutenzione riparativa a canone (denominato AM.RIP) programmando l'esecuzione dello stesso secondo le tipologie indicate nella seguente tabella:

Programmabilità dell'attività	Tempi di inizio/esecuzione
Indifferibile	Attività da avviare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie al problema riscontrato se richiesto espressamente dall'Amministrazione Contraente, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva, qualora non sia possibile un intervento risolutivo nella stessa giornata
Programmabile a breve termine	Attività da avviare e terminare entro 7 giorni dalla data del sopralluogo
Programmabile a medio termine	Attività da iniziare e terminare entro 18 giorni dalla data del sopralluogo
Programmabile a lungo termine	Attività da iniziare e terminare entro 30 giorni dalla data del sopralluogo

La definizione dei tempi di intervento dovrà comparire nelle risultanze del sopralluogo, in modo da dare modo al DEC o all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, se costituito, di valutare la proposta e concertare eventuali variazioni.

6 *Si intendono 24 ore di giorno lavorativo*

La tempistica proposta dovrà infatti essere congrua rispetto all'entità e alla tipologia della prestazione richiesta, eventualmente giustificando evidenti scostamenti temporali rispetto alla buona norma di esecuzione (ad esempio, andranno segnalate eventuali problematiche connesse con l'approvvigionamenti di attrezzature o ricambi essenziali per l'esecuzione dell'intervento).

In caso di sopralluoghi con livello di priorità Emergenza, l'attività di norma sarà classificata come indifferibile.

Il rispetto dei tempi sopradescritti prescinde, ad esclusione di casi debitamente motivati, dalla reperibilità dei materiali necessari il cui approvvigionamento è responsabilità dell'Appaltatore.

4.3.1.2 Attività di Manutenzione ordinaria Programmata a canone (AM.PRO)

Gli interventi di manutenzione ordinaria programmata (denominati AM.PRO) dovranno essere *calendarizzati secondo un Programma Operativo,* da inserire nel Sistema informatico (*modulo Manutenzione Programmata)*, strutturato con le scadenze ed i tempi da determinarsi per ogni singola prestazione in base a quanto previsto nel progetto offerta ed in base alle prestazioni minimali contenute nei Capitolati tecnici.

In particolare nei diversi Capitolati Tecnici sono state individuate diverse tipologie temporali di attività *(frequenze) come da Allegato CG.A09 – Prospetto Attività manutentive*.

Gli interventi devono essere eseguiti alla data prevista con una *tolleranza temporale massima del 5% in più o in meno dell'intervallo di esecuzione* (ad es. una programmata di tipo semestrale potrà avere una tolleranza sulla data prevista di più o meno 9 giorni, pari al 5% di 180 giorni di intervallo).

Qualora si dovessero verificare scostamenti rispetto alla programmazione nell'ambito della tolleranza concessa, l'Appaltatore dovrà aggiornare il calendario della programmata con un anticipo di 48 ore rispetto all'inizio degli interventi previsti.

Gli interventi di manutenzione ordinaria programmata, per esigenze legate all'utenza, potranno essere anticipati o ritardati su richiesta del Responsabile del Procedimento, del DEC o dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto.

L'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto si riserva in ogni modo l'eventuale variazione del Programma Operativo, a tutti i livelli, ed il diritto di stabilire l'esecuzione di un determinato intervento in qualunque immobile entro congruo termine perentorio e di disporre l'ordine di esecuzione degli stessi nel modo che riterrà più conveniente, senza che l'Appaltatore possa farne oggetto di richiesta di speciali compensi. Ciò riveste particolare importanza in quanto tutti gli interventi potranno essere programmati e coordinati dall'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto anche in concomitanza con altri lavori svolti da altri operatori economici.

4.3.1.3 Attività di Manutenzione Extra canone (AM.STR)

Nel caso la richiesta riguardi attività straordinarie non previste *"a canone"* l'operatore del Call Center procede a convertire la richiesta sul sistema informatico mediante la formulazione di una proposta all'Amministrazione Contraente per la realizzazione un intervento di manutenzione extra canone (manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione, e integrative ai diversi servizi - denominato AM.STR).

Per quanto riguarda i tempi di esecuzione delle suddette tipologie di interventi, la durata degli interventi sarà stabilita in relazione all'importanza dell'opera o prestazione, alle esigenze di ricerca e di approntamento dei materiali necessari ed alla disponibilità dei locali nei quali i lavori dovranno essere eseguiti nonchè dalla capienza dell'importo a consumo stanziato da ciascuna Amministrazione Contraente.

Nel caso la richiesta riguardi prestazioni non previste nell'Accordo Quadro l'operatore del Call Center provvede ad annullare la richiesta.

4.4 Processo autorizzativo delle attività

4.4.1 Attività ordinarie

Le attività ordinarie, di manutenzione programmata (AM.PRO) e riparativa (AM.RIP), diventano esecutive senza alcuna necessità di validazione/approvazione da parte della struttura dell'Amministrazione contraente, ed in particolare, fatta salva la possibilità di rimodulare la tempistica di esecuzione proposta dall'Appaltatore per le manutenzioni riparative a breve, medio e lungo termine.

- gli interventi AM.PRO verranno caricati sul Sistema Informatico (*modulo Manutenzione Programmata*) dall'Appaltatore in base al Programma Operativo, presentato in conformità alle frequenze temporali previste nei singoli Capitolati tecnici;
- gli interventi AM.RIP verranno creati dal Sistema Informatico a seguito dell'esame e della valutazione delle richieste pervenute da parte del Call Center.

4.4.2 Attività straordinarie

Le attività straordinarie, di manutenzione extra canone (AM.STR), possono essere eseguite solo a seguito di validazione/autorizzazione della struttura dell'Amministrazione contraente.

Il processo (di cui all'*Allegato S1-A4 Flusso Gestione Richieste* al presente Capitolato) viene attivato qualora l'Amministrazione Contraente abbia previsto nell'OPF lo stanziamento di un importo "a consumo" per le attività extra-canone, con le seguenti modalità:

1) **Richiesta attività straordinaria**: qualora una richiesta da parte dell'utenza preveda attività non rientranti tra le prestazioni previste "a canone" (riscontrabile per la sua tipologia o a seguito di sopralluogo) il Call center procede a convertirla sul sistema informativo in proposta "extra-canone".

2) **Richiesta di preventivo/fattibilità**: l'Amministrazione contraente ha la facoltà di richiedere in una prima fase sopralluoghi congiunti nonché la documentazione tecnica ed economica per una valutazione della fattibilità tecnica ed economica dell'intervento.

   Il DEC o l'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto ha facoltà di convertire la proposta extra-canone in attività a canone qualora ravvisi che, a termini di capitolato, possa rientrare tra le prestazioni comprese nel canone. In questo caso l'Appaltatore è tenuto ad eseguire l'intervento, fatta salva la possibilità di formulare richieste o riserve nelle sedi opportune.

3) **Redazione fattibilità**: l'Appaltatore è tenuto a presentare nei termini indicati nella richiesta dell'Amministrazione contraente:
   - ✓ le soluzioni tecniche e le modalità di intervento necessarie;
   - ✓ un preventivo di spesa e/o uno studio di fattibilità comprensivo di relazioni tecniche, elaborati grafici, tempi di realizzazione, ecc. in relazione alla complessità dell'intervento proposto.

4) **Validazione tecnico/economica fattibilità:** l'Amministrazione contraente procede ad un esame della fattibilità proposta dall'Appaltatore. L'esito della valutazione può essere negativo nei seguenti casi:
   - ✓ necessità di maggiori approfondimenti o di modifiche della proposta;
   - ✓ necessità di sospensione della richiesta per esigenze tecnico/economiche dell'Amministrazione Contraente (programmazione della spesa, mancanza di fondi, rapporti con Enti terzi, tempistica, ecc.) o annullamento della stessa (esecuzione in amministrazione diretta, ecc.).

5) **Emissione ODA**: a seguito di valutazione positiva dell'intervento proposto e di verifica della capienza dell'importo stanziato "a consumo" sull'OPF, l'Amministrazione Contraente emette, attraverso il Sistema Informativo, l'Ordine di Attività (ODA) contenente le modalità operative e i tempi di realizzazione dell'intervento.

6) **Esecuzione attività**: a seguito dell'emissione dell'Ordine di Attività relativo all'intervento di manutenzione straordinaria (AM.STR), l'Appaltatore dovrà:

- ✓ sviluppare i livelli progettuali (definitivo e/o esecutivo) mediante la redazione delle documentazioni grafiche (rilievi, relazioni generali e specialistiche, elaborati grafici architettonici, strutturali, impiantistici, fotografie, modulistiche, dichiarazioni, attestazioni, ecc.) necessarie all'espletamento delle procedure autorizzative degli interventi presso qualsivoglia ente o soggetto avente competenze ai fini autorizzativi degli interventi stessi (es. SCIA, CILA, permessi a costruire, pratica prevenzione incendi, pareri Asl, calcoli e deposito c.a., autorizzazioni specifiche per beni vincolati, ecc.), sia prima, sia durante (modifiche, varianti, ecc.), sia a fine opera (comunicazioni di fine lavori, relazioni di fine lavori agli enti, documentazioni di collaudo finali, as built, ecc.);
- ✓ seguire le fasi esecutive degli interventi restituendo le fotografie a colori di insieme e di dettaglio durante lo svolgimento e dopo i lavori ultimati;
- ✓ espletare le operazioni a chiusura quali eventuali notifiche di fine lavoro, collaudi strutturali, certificati di conformità, ecc.., escluso solo le operazioni catastali;
- ✓ provvedere all'aggiornamento della documentazione progettuale secondo l'eseguito e al deposito della stessa presso i competenti uffici;
- ✓ rendicontare gli interventi effettuati nel sistema informatico;
- ✓ aggiornare l'Anagrafica Tecnica degli immobili in base alle procedure e alla manualistica d'uso del modulo specifico del sistema informatico;

La preventivazione e la consuntivazione, devono essere redatti con riferimento ai Prezzari previsti contrattualmente nel presente Documento, ed utilizzare solo "lavorazioni finite", o sviluppando le analisi nel caso di lavorazioni non comprese nel suddetto prezziario.

Solo in caso di particolari lavorazioni o elementi intrinseci della lavorazione in oggetto daranno luogo a lavorazioni compensate in economia.

Il ricorso alla contabilità in economia sarà limitato, di norma, al 10% del valore totale dell'intervento, fatto salvo situazioni dimostrabili in tempo reale e supportate da motivazioni tecniche non imputabili all'Appaltatore.

Le quantità in economia (sia di materiali che di manodopera) dovranno essere preventivamente motivate. Nel corso dell'esecuzione della lavorazione l'Appaltatore dovrà comunicare tempestivamente, previa adeguata motivazione, le eventuali variazioni rispetto a quanto indicato in fase di preventivo, indicando tutti i dati necessari alla rendicontazione finale (inizio e fine attività, nominativi, materiali, ecc.). In caso di mancato rispetto della procedura sopra indicata le quantità non verranno riconosciute in contabilità.

In ogni caso non saranno computati i noleggi delle attrezzature di cantiere che devono costituire dotazione organica dell'impresa, quali ad esempio betoniere, trabattelli, trapani, ecc., ad esclusione dei soli ponteggi.

Non saranno altresì computate le spese relative alle dotazioni di sicurezza e agli approntamenti non specifici per l'intervento da eseguirsi (ad esempio DPI di uso comune, recinzioni, cartellonistica di sicurezza e di cantiere, ecc.)

In casi di emergenza o urgenza o di lavori con quantità certe e conosciute gli interventi potranno essere ordinati in assenza di preventivo e consuntivati a fine lavori.

7) **Approvazione o modifica del consuntivo**: a seguito della consegna del consuntivo da parte dell'Appaltatore, il DEC o l'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, ove costituito, potrà apportare tutte le modifiche ritenute opportune. In seguito il consuntivo così eventualmente modificato verrà formalmente approvato da parte del DEC prima di poter essere iscritto nei documenti contabili.

4.5 Gestione informatica degli interventi: Aggiornamento e Rendicontazione

Tutte le attività, ordinarie e straordinarie, previste del presente contratto dovranno essere informatizzate e/o costantemente aggiornate dagli esecutori tecnici e/o operativi dell'Appaltatore nelle diverse fasi di avanzamento e di rendicontazione, utilizzando le funzionalità dei moduli specifici del sistema informatico secondo le modalità previste dal presente Capitolato.

In particolare al termine dell'intervento l'Appaltatore dovrà registrare la chiusura dello stesso sul sistema informatico ed effettuare la rendicontazione attraverso

- *l'inserimento dei dati relativi all'intervento (tecnici ed economici) previsti dal sistema informativo*
  - Data di inizio e fine dell'intervento;
  - Lavorazioni eseguite e relative quantità;
  - Eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
  - Foto dell'intervento ultimato (ciascuna di dimensioni inferiori a 1 MB)
  - Elenco e quantità dei materiali utilizzati, secondo le voci di elenco prezzi e le date di effettivo utilizzo dei noleggi.
  - Ore di mano d'opera impiegate con relative date di effettuazione e nominativi del personale.
- *l'eventuale aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica*

Le operazioni di norma dovranno essere inserite in tempo reale dagli esecutori operativi, mediante l'utilizzo di applicativi installati su dispositivi mobili (tablet, smartphone), ma qualora tali dispositivi non siano funzionanti, o il sistema non disponibile (ad esempio per scarsità di segnale/banda, o altri inconvenienti tecnici) si dovrà provvedere all'aggiornamento dei dati con le tempistiche e le modalità di seguito indicate:

tipologie intervento	*Descrizione adempimento*	*Tempi di redazione ODL*
Sopralluogo	✓ *apertura 1° ODL per registrazione dell'avvenuto sopralluogo* con le relative note informative (*) (*) nel caso di intervento non risolutivo nelle note si dovrà indicare la motivazione e la data presunta di intervento.	entro 1 giorno dalla data obbligatoria di sopralluogo *(2 ore emergenza, 8 ore urgenza, 24 ore ordinari)*
AM.RIP riparativa	Nel caso di intervento immediatamente risolutivo: ✓ *chiusura del 1° ODL*, con la regolarizzazione formale di quanto eseguito. ✓ *chiusura della commessa.* Nel caso di intervento non immediatamente risolutivo: ✓ c*hiusura del 1° ODL* nei termini previsti (6 gg) dalla data di sopralluogo; ✓ *apertura e chiusura del 2° ODL*, nei termini previsti (6 gg) dalla data presunta di intervento indicata nelle note del 1° ODL; ✓ *chiusura della commessa*	entro 6 giorni dalla data obbligatoria di sopralluogo entro 6 giorni dalla data di chiusura della commessa
AM.PRO programmata	✓ *apertura e chiusura ODL*, con la regolarizzazione formale di quanto eseguito ✓ *chiusura della commessa*	entro 6 giorni dalla data di esecuzione dell'intervento
AM.STR (ODA)	✓ *redazione consuntivo*	entro 10 giorni dalla data di ultimazione intervento/prestazione

5 SUPPORTO TECNICO-GESTIONALE

5.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

L'obiettivo della presente prestazione è quello di attivare le opportune sinergie tra Appaltatore e Amministrazione contraente, al fine di garantire la buona e regolare gestione manutentiva degli immobili di competenza o da acquisire da parte dell'ente, attivandosi sin dalle fasi di pianificazione, programmazione, progettazione (fattibilità, preliminare, definitiva, esecutiva), esecuzione e collaudo di interventi (lavori e servizi), comunque svolti, direttamente o da terzi, per conto dell'Amministrazione contraente.

In generale viene richiesto all'Appaltatore di mettere a disposizione la conoscenza tecnica degli edifici acquisita nel corso dell'esecuzione del contratto, nonché le competenze tecniche del proprio personale, a supporto delle attività di cui sopra per interventi e servizi che interesseranno gli edifici stessi, in sinergia e coordinamento con gli staff interni ed esterni che operino per conto dell'Amministrazione, in considerazione del fatto che quanto realizzato inciderà e passerà, successivamente, alla gestione e cura del soggetto manutentore.

L'Appaltatore, per tutta la durata del Contratto derivato, dovrà fornire al Amministrazione Contraente, un supporto tecnico qualificato, competente ed affidabile a servizio delle attività tecniche descritte nel presente articolo.

Tali figure tecniche, dovranno essere di insindacabile gradimento del Responsabile del procedimento, che si riserva di chiederne nel caso la sostituzione anche nel corso del contratto derivato.

Tutte le attività di cui al presente sub-servizio, da considerarsi attività ordinarie di carattere continuativo e/o periodico ai sensi dell'art. 2.2 Tipologie di prestazioni delle Condizioni Generali, dovranno essere svolte secondo le modalità indicate ai punti precedenti.

In particolare l'Appaltatore ha l'obbligo di svolgere le prestazioni collaborando e in sinergia alle tempistiche pianificate ed indicate sulla base alle esigenze dell'Amministrazione Contraente.

5.1.1 Attività previste

Lo svolgimento di questa prestazione da parte dell'Appaltatore prevede in particolare le seguenti attività:

1) assistenza nelle fasi di pianificazione, programmazione, progettazione di lavori e servizi;
2) assistenza nelle fasi di esecuzione e direzione di lavori e servizi;
3) assistenza nelle fasi di collaudo di lavori e servizi;

5.1.1.1 Assistenza nella pianificazione, programmazione, progettazione di lavori e servizi

Il personale fornito dall'Appaltatore, per tutta la durata del contratto derivato, dovrà svolgere la propria attività a supporto dell'Amministrazione Contraente nelle fasi di pianificazione, programmazione, progettazione di lavori e servizi effettuate da tecnici interni all'Amministrazione contraente esterni, operanti su incarico di quest'ultima.

Le prestazioni richieste, individuate a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono così riassumibili:

- ✓ la stesura di resoconti e relazioni di dettaglio descrittive dello stato dell'immobile e delle sue componenti;
- ✓ la redazione di rilievi di dettaglio architettonici, strutturali e impiantistici, necessari a meglio esplicitare soluzioni tecniche ed architettoniche di progetto;
- ✓ l'effettuazione di sopralluoghi tecnici connessi alle indagini, alle verifiche ed ai riscontri degli aspetti di dettaglio architettonici, strutturali e impiantistici, per la definizione delle specifiche progettuali;
- ✓ il supporto tecnico per l'effettuazione delle indagini di mercato e le analisi prezzi necessarie alla definizione tecnico-economica progettuale;

5.1.1.2 Assistenza nelle fasi di esecuzione e direzione di lavori e servizi

Il personale fornito dall'Appaltatore, per tutta la durata dell'Contratto Derivato, dovrà svolgere la propria attività a supporto del Amministrazione Contraente nelle fasi di esecuzione e direzione lavori e servizi effettuate da tecnici interni all'Amministrazione o esterni, operanti su incarico di quest'ultima.

Le prestazioni richieste, individuate a titolo esemplificativo e non esaustivo, riguardano il supporto tecnico e operativo:

- ✓ *nella fase di allestimento delle zone di cantiere*, per la gestione e la risoluzione delle criticità e delle esigenze tecniche e operative dell'apprestamento del cantiere stesso nell'ambito delle attività in corso nell'immobile: informazioni specifiche sulle dotazioni dell'immobile, sulle utenze, disattivazione degli impianti, recupero delle componenti in smontaggio (corpi illuminanti, serramenti interni, altre eventuali componenti) e quanto altro necessario a supportare l'insediamento del cantiere nell'immobile garantendo la continuità delle attività insediate e la manutenzione delle parti e delle componenti non interessate dai lavori in corso;
- ✓ *durante tutta la durata dei lavori*, relativamente alla gestione ed alla risoluzione delle criticità e delle esigenze tecniche e operative della esecuzione dei lavori nell'ambito delle attività in corso nell'immobile: informazioni specifiche sull'andamento dei lavori in connessione con gli aspetti manutentivi dell'immobile in tutte le sue componenti, assistenza e supporto ai traslochi ed ai riallestimenti in corso d'opera per l'allestimento delle varie zone operative di cantiere, ecc.

5.1.1.3 Assistenza nelle fasi di collaudo di lavori e servizi, e seguiti da parte terzi

Il personale fornito dall'Appaltatore, per tutta la durata del Contratto derivato, dovrà svolgere la propria attività a supporto dell'Amministrazione contraente nelle fasi di collaudo di lavori e servizi effettuate da tecnici interni all'Amministrazione o esterni, operanti su incarico di quest'ultima.

Le prestazioni richieste, individuate a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono così riassumibili:

- il supporto tecnico e operativo durante le fasi di collaudo, sia in corso d'opera, sia in fase di collaudo finale di lavori e servizi, al fine della esecuzione delle verifiche funzionali e strutturali, dei controlli e dei rilievi di eventuali difetti delle opere eseguite, finalizzate a:
  - ✓ la emissione degli atti di collaudo e la presa in consegna definitiva delle opere e dei lavori eseguiti da parte dell'Amministrazione contraente;
  - ✓ la eventuale riconsegna delle aree interessate dagli interventi e la contestuale presa in carico da parte dell'Appaltatore delle opere eseguite, obbligato comunque alla ripresa delle attività manutentive, anche per parti, ed anche in pendenza delle eventuali certificazioni di legge.
  - ✓ la collaborazione alla raccolta, al controllo ed alla verifica delle certificazioni relative alle opere, alle componenti e agli impianti, dei manuali d'uso e manutenzione, degli elaborati *as built*, dei piani di manutenzione e quant'altro necessario all'attuazione da parte dell'Appaltatore delle attività relative alla prestazione di aggiornamento dell'anagrafica tecnica, come specificamente indicato nelle Condizioni Generali;

Le procedure di collaudo e presa in carico a fini manutentivi avverrà in particolare mediante lo svolgimento di apposita visita (o più visite a seconda della complessità delle opere realizzate) presso i luoghi interessati dagli interventi, alla presenza del titolare dell'unità funzionale/attività e/o suoi rappresentanti titolati, degli staff e dei tecnici interni/esterni dell'Ufficio di direzione lavori e dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto dell'Amministrazione contraente, delle eventuali imprese terze esecutrici e dell'Appaltatore, competenti per qualifica all'effettuazione dei controlli e delle prove funzionali necessarie sulle componenti edili ed impiantistiche da acquisire in carico manutentivo, con la redazione di apposite schede e check list di controllo, dove saranno verbalizzati i riscontri dei collaudi e delle prove effettuate.

Le schede dovranno essere debitamente controfirmate da tutti i rappresentanti dei vari soggetti interessati alla formalizzazione dell'effettività della presa in carico manutentiva da parte dell'Appaltatore.

Le schede di controllo attualmente in uso potranno essere oggetto di verifica, revisione parziale o totale e/o aggiornamento da parte dell'Amministrazione contraente mantenendone comunque i contenuti e la struttura principale.

6 SISTEMA DI CONTROLLI E PENALI

I controlli per accertare la piena e corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali e delle condizioni offerte in sede di gara verranno effettuati secondo i termini e le modalità previste dall'art. 10 delle Condizioni Generali - Sistema di Controllo delle prestazioni.

Oltre alle tipologie di inadempimenti per le quali si prevede l'applicazione di penali nell'ambito delle Condizioni Generali saranno applicate le seguenti penali per ognuna delle inadempienze sotto riportate:

Inadempimento		*Valore penale*
1 - Penali Gestione Sistema informativo		
1.1	Mancato adempimento, previo riscontro e debita segnalazione, alla regolare gestione ed aggiornamento del sistema	Euro 250/evento riscontrato + Euro 100,00/giorno per ritardi nelle tempistiche di aggiornamento calendarizzabili
1.2	Mancata consegna del Cronoprogramma di formazione e addestramento dell'utenza (interna ed esterna) all'uso del sistema.	Euro 1.000,00
1.3	Mancata effettuazione eventi formativi annuali	Euro 1.000,00
2 - Penali Gestione dell'Anagrafica tecnica		
Inadempimento		*Valore penale*
2.1	Mancata predisposizione consegna: - aggiornamento del Fascicolo Anagrafico del Fabbricato di ciascun edificio; - aggiornamento del quadro riepilogativo documenti con revisione ed indicazione stato di disponibilità/reperibilità delle documentazioni; - relazione relativa ai riscontri effettuati dall'Assuntore sull'aggiornamento dei rilievi e del censimento	Euro 1.500,00 per totale inadempienza Euro 250,00 per ciascun adempimento non effettuato o documento non consegnato/ aggiornato
2.2	Mancato adempimento, previo riscontro e debita segnalazione, alla regolare gestione ed aggiornamento dell'anagrafica tecnica e dell'archiviazione dati e documentale	Euro100,00/giorno per ritardi nelle tempistiche di aggiornamento calendarizzabili
2.3	Mancata redazione, consegna e/o caricamento sul sistema informatico delle Schede manutentive per la gestione documentale del registro dei controlli periodici antincendio	Euro 250/evento riscontrato

2.4	Mancata consegna all'Amministrazione Contraente di un Report riassuntivo contenente: - gli aggiornamenti alle consistenze oggetto del servizio, con l'evidenza degli effettivi aggiornamenti eseguiti sugli elaborati grafici e/o sui dati e sulle consistenze censite; - la sintesi sullo stato di conservazione del patrimonio con evidenza delle situazioni di criticità riscontrate; - la sintesi delle risultanze del rilevamento a vista dello stato di adeguamento normativo degli immobili e delle relative condizioni di sicurezza.	Euro 100/gg di ritardo da scadenza
2.5	Mancato aggiornamento dei rilievi grafici e dei dati censimento Errato aggiornamento dei rilievi grafici e dei dati censimento	Euro 100/gg di ritardo da scadenza Euro 200 per errato aggiornamento
2.6	Mancato aggiornamento e/o implementazione dell'anagrafica tecnica a seguito di variazioni in base alle procedure prescritte Errato aggiornamento e/o implementazione dell'anagrafica tecnica a seguito di variazioni in base alle procedure prescritte	Euro 100/gg di ritardo da scadenza Euro 200 per errato aggiornamento
2.7	Mancata consegna all'Amministrazione Contraente di un Report riassuntivo contenente: - gli aggiornamenti alle consistenze oggetto del servizio, con l'evidenza degli effettivi aggiornamenti eseguiti sugli elaborati grafici e/o sui dati e sulle consistenze censite; - la sintesi sullo stato di conservazione del patrimonio con evidenza delle situazioni di criticità riscontrate; - la sintesi delle risultanze del rilevamento a vista dello stato di adeguamento normativo degli immobili e delle relative condizioni di sicurezza.	Euro 100/gg di ritardo da scadenza

3 - Penali Gestione Interventi		
	Inadempimento	*Valore penale*
3.1	Indisponibilità del call center per oltre 1 ora	Euro 100,00 / h di indisponibilità
3.2	Mancata registrazione delle richieste Non corretta o incompleta registrazione delle richieste	Euro 200,00 / richiesta Euro 50,00 / richiesta
3.3	Mancato caricamento fotografia nella fase di sopralluogo	Euro 50,00 / richiesta
3.4	Mancata segnalazione della presenza al referente dell'immobile da parte degli operatori	Euro 50,00 / evento
3.5	Mancato caricamento fotografia nella fase di esecuzione intervento di riparazione	Euro 50,00 / richiesta
3.6	Mancata redazione studi di fattibilità / progetto /relazioni, ecc.	Euro 50,00 / g di ritardo
3.7	espletamento di tutte le procedure connesse alla progettazione e ottenimento di autorizzazioni nei tempi richiesti	Euro 50,00 / g di ritardo
3.8	Mancanza di dati richiesti alla chiusura degli interventi extra-canone	Euro 100,00 / commessa
3.9	Mancato inizio dei lavori delle attività di manutenzione extra canone (AM.STR)	Euro 100,00 / g di ritardo
3.10	Ultimazione dei lavori oltre il tempo previsto delle attività di manutenzione extra canone (AM.STR)	Euro 100,00 / g di ritardo fino al massimo del 10% dell'importo dell'intervento

4 - Penali Supporto Tecnico e Gestionale		
	Inadempimento	*Valore penale*
4.1	Mancata effettuazione/consegna delle attività/documentazioni di cui all'art. 5.1.1. delle Condizioni Generali	Euro 500,00 a mancata consegna + Euro 100/gg se il ritardo da scadenza supera 7 giorni naturali