Città Metropolitana
di Genova

# CONDIZIONI GENERALI

| | |
|---|---|
| **OGGETTO** | **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)** |
| **STAZIONE APPALTANTE** | *Città Metropolitana di Genova* |
| **RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO DELLA STAZIONE APPALTANTE PER L'ACCORDO QUADRO** | *Rossella Bardinu, responsabile della Stazione Unica Appaltante della Città Metropolitana* |
| **CONTRATTO DI SERVIZIO FACILITY MANAGEMENT (CONTRATTO DERIVATO)** | *L'atto stipulato dalle Amministrazioni Contraenti con il Soggetto Aggiudicatario* |
| **COMMITTENTE/AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE** | *La Pubblica Amministrazione che aderisce all'Accordo Quadro e attiva i contratti derivati* |

# SOMMARIO


**Articolo 1 DEFINIZIONI ..... 6**

**Articolo 2 OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO ..... 14**

2.1 Servizi ..... 14

2.2 Tipologie di prestazioni ..... 15

**Articolo 3 DISCIPLINA DI RIFERIMENTO ..... 16**

**Articolo 4 ATTIVAZIONE E GESTIONE DEL CONTRATTO DERIVATO ..... 17**

4.1 Condizioni ..... 17

4.1.1 Destinazione d'uso degli immobili ..... 17

4.1.2 Set minimo di servizi ..... 17

4.2 Processo di attivazione dei servizi ..... 18

4.2.1 Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) ..... 19

4.2.1.1 Comunicazione ammissibilità richiesta ..... 20

4.2.1.2 Sopralluogo ..... 20

4.2.1.3 Comunicazione capienza massimale ..... 20

4.2.2 Piano dettagliato delle attività (PDA) ..... 21

4.2.2.1 Contenuti ..... 21

4.2.2.2 Stato dei luoghi e degli impianti ..... 22

4.2.2.3 Condivisione e approvazione del/i PDA ..... 23

4.2.3 Adesione all'Accordo Quadro ..... 23

4.2.4 Ordinativo Principale di Fornitura (OPF) ..... 23

4.3 Avvio del contratto derivato ..... 24

4.3.1 Inizio esecuzione dei servizi - Verbale di Consegna degli immobili ..... 24

4.3.2 Fase di avvio ..... 26

4.3.3 Ricognizione degli immobili e degli impianti ..... 26

4.4 Modifiche del contratto derivato ..... 27

4.4.1 Tipologie ..... 27

4.4.1.1 Modifiche non sostanziali ..... 28

4.4.1.2 Altre variazioni ed estensioni contrattuali ..... 29

4.4.1.3 Quinto d'obbligo ..... 29

4.4.2 Procedimento di variazione ..... 29

4.4.3 Verifica della sostenibilità del contratto ..... 31

4.5 Termine del contratto – Riconsegna immobili ..... 31

**Articolo 5 MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI ..... 32**

5.1 Tipologie e termini di intervento ..... 32

5.1.1 Sopralluoghi ..... 32

5.1.2 Termini per l'esecuzione ..... 33

5.1.2.1 Attività di Manutenzione ordinaria Riparativa a canone (AM.RIP) ..... 33

5.1.2.2 Attività di Manutenzione ordinaria Programmata a canone (AM.PRO) ..... 33

5.1.2.3 Attività di Manutenzione Extra canone (AM.STR) ..... 33

5.2 Rapporti con Utenza e Amministrazione contraente ..... 34
5.2.1 Rapporti con Unità organizzative/funzionali ..... 34
5.2.2 Rapporti con Direzione esecuzione contratto ..... 35
5.2.3 Continuità dei servizi ..... 36
5.2.4 Cessazione del servizio e sua conduzione diretta ..... 37
5.2.5 Sciopero ..... 37
5.3 Obblighi ed oneri tecnici ..... 37
5.3.1 Accertamenti preliminari ..... 38
5.3.1.1 Analisi preliminari ..... 38
5.3.2 Oneri generali ..... 38
5.3.3 Campionatura materiali, rilievi e analisi ..... 41
5.3.4 Verifiche e collaudi ..... 41
5.3.5 Certificazione sugli impianti e sulle componenti e protezioni passive antincendio ..... 41
5.3.6 Smaltimento rifiuti ..... 42
5.3.7 Oneri relativi al rapporto con gli Enti di controllo ..... 43
5.3.8 Gestione elementi tecnici contenenti amianto ..... 44
5.3.8.1 Gestione componenti contenenti amianto ..... 44
5.3.8.2 Rinvenimento di amianto ..... 44
5.3.8.3 Manutenzione di componenti contenenti amianto ..... 45
5.3.9 Gestione interventi conseguenti ad atti vandalici ..... 45
5.4 Sicurezza ..... 45
5.4.1 Premessa ..... 45
5.4.2 Sicurezza attività ordinarie: D.U.V.R.I. ..... 49
5.4.2.1 Valutazione ricognitiva dei rischi standard ..... 50
5.4.3 Sicurezza attività straordinarie ..... 51
5.4.4 Interferenze e rapporti con personale dipendente dell'Amministrazione contraente e con imprese terze ..... 52
5.4.5 Rischi propri dell'Appaltatore ..... 53
**Articolo 6 ORGANIZZAZIONE ..... 54**
6.1 Sedi operative, orari e servizio di reperibilità ..... 54
6.2 Attrezzature e mezzi d'opera ..... 55
6.3 Personale dell'Appaltatore ..... 55
6.3.1 Codice di comportamento dei dipendenti pubblici ..... 57
6.4 Subappalti e Sub-contratti ..... 57
6.4.1 Subappalto ..... 57
6.4.1.1 Autorizzazione del subappalto del contratto derivato ..... 58
6.4.1.2 Obblighi e responsabilità dell'Appaltatore ..... 59
6.4.2 Sub-contratti ..... 59
**Articolo 7 RUOLI CONTRATTUALI ..... 60**
7.1 Ruoli Appaltatore ..... 60
7.2 Ruoli Amministrazione contraente ..... 61

7.3 Rapporti Amministrazione contraente-Appaltatore - Tavolo bilaterale ... 62
**Articolo 8 OBBLIGAZIONI GENERALI ... 62**
8.1 Obblighi generali ... 62
8.2 Obblighi derivanti dai rapporti di lavoro ... 63
8.3 Clausola di salvaguardia ... 64
8.4 Custodia degli immobili ... 64
8.4.1 Verifiche e monitoraggio ... 64
8.4.2 Interventi per scongiurare il pericolo imminente ... 65
8.4.3 Interventi a seguito eventi calamitosi ... 65
8.5 Danni ... 66
8.6 Proprietà, dati e brevetti ... 67
**Articolo 9 CORRISPETTIVO ... 68**
9.1 Modalità di remunerazione dei Servizi ... 68
9.1.1 Corrispettivo a canone ... 68
9.1.1.1 Riduzione dei corrispettivi in base alla classificazione degli immobili ... 71
9.1.2 Corrispettivo extra canone (a misura) ... 71
9.1.2.1 Elenco Prezzi Contrattuali Predefiniti ... 72
9.1.2.2 Prezzari/Listini per Interventi di Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione ... 72
9.1.3 Contabilità e pagamenti ... 73
9.1.3.1 Anticipazione ... 73
9.1.3.2 Contabilizzazione ... 73
9.1.3.3 Fatturazione ... 74
9.1.3.4 Pagamenti ... 74
9.1.3.5 Tracciabilità dei flussi finanziari ... 75
9.1.3.6 Cessione dei crediti ... 76
9.2 Adeguamento prezzi ... 76
9.2.1 Servizi 1-2-3-5 Servizi di Governo, Manutenzione edile, Manutenzione impianti, Manutenzione aree verdi ... 77
9.2.2 Servizio n. 4 - Climatizzazione ambientale ... 77
9.2.2.1 Sub-Servizio Energia ... 78
9.2.2.2 Sub-Servizi Riscaldamento, Raffrescamento e Trattamento aria ... 79
9.3 Nuovi prezzi ... 79
**Articolo 10 SISTEMA DI CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI ... 80**
10.1 Principi generali ... 80
10.2 Tipologie e modalità di controllo ... 80
10.2.1 Quadro riepilogativo Indicatori (KPI) ... 81
10.2.2 Controlli operativi ordinari ... 82
10.2.3 Controlli Operativi a Campione – Indicatori di prestazione ... 83
10.2.3.1 Definizione e dimensione dei campioni e sottocampioni - Unità di controllo - ... 84
10.2.3.2 Indicatori accettazione prestazioni e servizi ... 85

10.2.4 Controlli di sistema – Indicatori, Livelli di servizio e Standard qualitativi ..... 88
10.2.4.1 Soddisfazione utenza ..... 88
10.2.4.2 Tempestività ..... 92
10.2.4.3 Efficacia delle prestazioni ..... 96
10.2.4.4 Organizzazione ..... 98
10.3 Reportistica ..... 99
10.4 Verifiche di Conformità e Valutazione degli standard qualitativi ..... 99
10.4.1 Verifica di conformità trimestrale ..... 100
10.4.2 Verifiche di conformità Annuale ..... 101
10.4.3 Analisi e convalida annuale degli obiettivi di sistema ..... 101
10.5 Penali ..... 102
10.5.1 Inadempimenti di carattere generale ..... 103
10.5.2 Inadempimenti previsti nei Capitolati Tecnici ..... 105
10.5.3 Inadempimenti rilevati nei Controlli operativi a campione ..... 105
10.5.4 Mancato rispetto degli standard qualitativi (LSA livelli servizi attesi) ..... 107
10.5.4.1 Penali su LSA soddisfazione utenza ..... 107
10.5.4.2 Penali su LSA tempestività ..... 108
10.5.4.3 Penali su LSA efficacia delle prestazioni ..... 109
**Articolo 11 GARANZIE PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO ..... 110**
11.1 Garanzie sui materiali ..... 110
11.2 Polizza di assicurazione ..... 110
**Articolo 12 CLAUSOLE FINALI ..... 113**
**Articolo 13 ALLEGATI ..... 114**

## Articolo 1 DEFINIZIONI

| DEFINIZIONI CONTRATTUALI | |
|---|---|
| Accordo Quadro | contratto che disciplina i rapporti tra la Stazione appaltante e il Soggetto Aggiudicatario, l'adesione delle Amministrazioni contraenti e l'attivazione dei contratti derivati |
| Amministrazione contraente | la Pubblica Amministrazione che aderisce all'Accordo Quadro e attiva i contratti derivati. |
| Amministrazione richiedente | la Pubblica Amministrazione che nel periodo di validità ed efficacia dell'Accordo Quadro manifesta mediante l'emissione di una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) la propria intenzione di utilizzare l'Accordo Quadro |
| Anagrafe tecnica | formazione e aggregazione in modo sistematico dei dati identificativi e descrittivi tecnici, funzionali, tipologici e prestazionali dei beni immobiliari e l'aggiornamento in funzione degli interventi eseguiti |
| Appaltatore | il soggetto aggiudicatario, in forma singola, associata o consorziata, che ha stipulato l'Accordo Quadro in quanto aggiudicatario. |
| Attività di Manutenzione programmata (AM.PRO) | attività di manutenzione preventiva e predittiva (preventiva su condizione), programmabile ed eseguibile con una determinata periodicità e frequenza, finalizzata a ridurre la probabilità di guasto o il degrado del funzionamento delle componenti edili ed impiantistiche. |
| Attività di Manutenzione riparativa (a guasto) (AM.RIP) | attività di manutenzione non programmabile eseguita a seguito della rilevazione (segnalazione o ispezione) di guasto, rottura, o anomalia non prevedibile ex ante, finalizzata al ripristino della normale funzionalità dei beni e/o degli impianti. |
| Attività di Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione (AM.STR) | attività di manutenzione avente ad oggetto modesti interventi di ripristino, riqualificazione e/o adeguamento funzionale, normativo e tecnico, che non incrementano il valore patrimoniale dell'immobile, e sono finalizzate a migliorare la disponibilità e l'efficienza dei beni e/o degli impianti. |
| Attività ordinarie | attività periodiche e continuative, predefinite o prevedibili come tipologie di intervento la cui esecuzione non necessita di approvazione da parte dell'Amministrazione contraente (servizi di governo, manutenzione programmata preventiva, manutenzione riparativa). Tali attività sono remunerate a canone. |
| Attività straordinarie | attività non predefinite eseguibili su richiesta dell'utenza e solo a seguito di autorizzazione da parte dell'Amministrazione contraente (Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione, Altre prestazioni Integrative e/o straordinarie relative ai servizi). Tali attività sono remunerate extra canone. |

| | |
|---|---|
| Attivazione del servizio | data di inizio erogazione dei servizi richiesti, indicata dall'Amministrazione Contraente nell'Ordinativo Principale di Fornitura; |
| Atto Aggiuntivo all'OPF | documento con il quale le Amministrazioni Contraenti integrano/modificano l'Ordinativo Principale di Fornitura, integrando/modificando le diverse condizioni previste nel Piano Dettagliato delle Attività e/o nel Verbale di Consegna. |
| Avvio intervento/attività | fase procedurale in cui si avvia una prestazione secondo i tempi e le modalità indicate nei Capitolati (apertura informatica di sistema per le prestazioni a canone o su ordine del DEC o dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, per le prestazioni extracanone). |
| Bene | singolo edificio o plesso, comprendente l'impiantistica e l'area di pertinenza, compresi arredi esterni, recinzioni, opere d'arte, verde di pertinenza, allacciamenti, fognature ecc., dell'edilizia di proprietà o in uso dell'Amministrazione contraente o riscaldate dalla stessa centrale termica anche se di proprietà ed uso altrui, o l'insieme delle proprietà patrimoniali di cui sopra o il singolo impianto o componente del singolo bene di cui sopra. |
| Canone | il corrispettivo economico periodico con il quale sono remunerati i servizi che prevedono l'esecuzione di attività ordinarie periodiche e continuative |
| Extra canone | il corrispettivo economico con il quale sono remunerati i servizi che prevedono l'esecuzione di attività straordinarie su richiesta dell'Amministrazione Contraente |
| Call Center | unità di ricezione richieste e di coordinamento delle attività dell'Appaltatore (service desk) |
| Capitolati Tecnici | documenti contenenti le prestazioni, le modalità di svolgimento e di controllo, le penali, ecc. dei singoli servizi. |
| Contratto derivato | contratto attivato a mezzo emissione Ordinativo Principale di Fornitura (OPF) dall'Amministrazione contraente con il Soggetto Aggiudicatario per l'individuazione delle prestazioni richieste che recepisce le condizioni contrattuali previste dall'Accordo Quadro e dai documenti da esso richiamati |
| Conduzione e manutenzione | complesso di operazioni che comporta l'assunzione delle responsabilità finalizzate alla gestione degli impianti includenti l'esercizio, la manutenzione ordinaria e straordinaria ed il controllo del contenimento dei consumi energetici e della salvaguardia ambientale. |
| Criteri Ambientali Minimi (CAM) | misure volte all'integrazione delle esigenze di sostenibilità ambientale nelle procedure d'acquisto di beni e servizi delle amministrazioni competenti" definiti dal Ministero dell'Ambiente per diverse categorie di prodotti e servizi. |

| | |
|---|---|
| Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) | Soggetto nominato dall'Amministrazione contraente, ai sensi dell'articolo 101 comma 1 del D.Lgs. 50/2016, a cui competono il coordinamento, la direzione ed il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto derivato |
| Edificio | immobile o parte di immobile nell'ambito del quale vengono svolti i servizi oggetto dell'appalto. |
| Componente/unità tecnologica | ogni parte edilizia o impiantistica di un edificio, ulteriormente suddivisibile in sub-componenti, a loro volta scomponibili nei singoli elementi tecnici che le costituiscono, considerabili, individualmente o complessivamente, oggetto di manutenzione e di valutazioni ed analisi dello stato di degrado *(Es: componente: impianti e attrezzature antincendio>subcomponente: estinzione incendio ad acqua> elemento: idrante).* |
| Elenco prezzi contrattuali | insieme dei prezzi unitari relativi alle singole voci di prestazioni, applicabili ai fini della determinazione dei corrispettivi a canone ed extracanone |
| Esecutori | soggetti singoli o gruppi di lavoro che eseguono gli interventi. |
| Fascicolo Anagrafico del Fabbricato | raccolta organica di tutta la documentazione, tecnica e autorizzativa, e di tutte le informazioni di carattere generale sull'edificio e sulle unità organizzative/ funzionali in esso contenute (caratteristiche dimensionali, distributive e dotazioni, tipologie, stato d'uso e caratteristiche dimensionali degli spazi) nonché sulla consistenza e stato manutentivo delle componenti e degli impianti. |
| Gestore del contratto derivato | il soggetto indicato dall'Appaltatore quale referente nei riguardi della singola Amministrazione contraente per la gestione e l'esecuzione delle attività previste nel contratto derivato (Ordinativo Principale di Fornitura) |
| Giorni | si intendono sempre naturali e consecutivi, se non diversamente specificato. |
| Importo a consumo | importo destinato dall'Amministrazione Contraente per la realizzazione delle attività straordinarie remunerate con corrispettivi extra-canone. |
| Ordinativo Principale di Fornitura (OPF) | documento con il quale si perfeziona il contratto derivato e con il quale le Amministrazioni Contraenti utilizzano l'Accordo Quadro alle condizioni tecniche ed economiche previste dall'Accordo Quadro stesso. |
| Ordine/i di attività (OAM.STR) o Ordini di Intervento (ODA) | il documento con il quale l'Amministrazione Contraente autorizza una specifica attività straordinaria che prevede il pagamento di un corrispettivo extra canone |
| Piano Dettagliato delle Attività (PDA) | il documento che formalizza la configurazione dei servizi proposta dall'Appaltatore, in funzione delle esigenze rilevate e delle specifiche richieste dell'Amministrazione contraente, e da lei condivisa e approvata. |

| | |
|---|---|
| Piano di manutenzione contrattuale (o dell'Amministrazione contraente) | insieme delle attività, delle procedure, dei dati e degli elaborati relativo ai servizi manutentivi e contenuto nei documenti contrattuali (Condizioni Generali, Capitolati Tecnici e relativi allegati). Comprende in particolare le attività manutentive da eseguire sugli immobili (manutenzione programmata, preventiva, riparativa, migliorativa, ecc.), le modalità di esecuzione delle stesse (condizioni e caratteristiche delle componenti e delle Unità organizzative/funzionali all'interno degli edifici, descrizione delle prestazioni al fine di una corretta manutenzione) e le relative frequenze temporali. |
| Pronto Intervento | intervento estemporaneo non programmabile, eseguito, su richiesta del Responsabile del procedimento, della direzione dell'esecuzione del contratto o degli utenti, con modalità e tempistiche proporzionate al livello di urgenza (emergenza entro 2 ore dal ricevimento dell'ordine, urgenza entro 8 ore dal ricevimento dell'ordine). |
| Responsabile dell'unità organizzativa/funzionale | datore di lavoro o soggetto che, in ragione dei poteri gerarchici e funzionali della propria organizzazione, attua le direttive del datore di lavoro, diretto riferimento dell'Amministrazione contraente e dell'Appaltatore per quanto riguarda la sorveglianza e gli aspetti connessi ai servizi previsti dall'appalto. |
| Responsabile del procedimento (RUP) | soggetto nominato dall'Amministrazione contraente per lo svolgimento delle funzioni di cui all'art. 31 del D.Lgs. 50/2016. |
| Referente dell'Accordo Quadro | il soggetto nominato a rappresentare ad ogni effetto il Soggetto Aggiudicatario nei confronti della Stazione Appaltante e di tutte le Amministrazioni Contraenti con specifico riferimento agli obblighi derivanti dall'Accordo Quadro |
| Responsabile Tecnico del Servizio (Referente Servizio Appaltatore): | persona individuata dall'Appaltatore per il coordinamento degli esecutori e delle attività tecnico-operative relative al servizio di competenza. |
| Richiesta preliminare di Fornitura (RPF) | documento con cui l'Amministrazione contraente formalizza il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Accordo Quadro. |
| Richiesta intervento | Richiesta intervento effettuata dal referente incaricato dell'Unità Organizzativa/Funzionale presente nell'immobile |
| Risparmio energetico | è la quantità di energia risparmiata determinata mediante una misurazione o una stima del consumo prima e dopo l'attuazione delle misure di miglioramento dell'efficienza energetica assicurando la normalizzazione delle condizioni esterne che influiscono sul consumo energetico. |
| Servizi di governo | prestazioni trasversali alle diverse attività operative mirate a fornire un supporto alla gestione integrata dei servizi, attraverso un sistema di procedure e strumenti comuni. |

| | |
|---|---|
| Servizio Energia o Contratto Servizio Energia | accordo contrattuale finalizzato all'erogazione dei beni e servizi necessari alla gestione degli impianti di produzione e distribuzione del calore di competenza dell'Amministrazione, al mantenimento degli stessi in condizioni di efficienza mediante operazioni di manutenzione periodica e ordinaria, al mantenimento delle condizioni di comfort ambientale richieste per ciascun complesso edificio-impianto, nel rispetto delle vigenti leggi in materia di uso razionale dell'energia, di sicurezza e di salvaguardia dell'ambiente, provvedendo nel contempo al miglioramento del processo di trasformazione e di utilizzo dell'energia come previsto e disciplinato dall'articolo 1, comma 1, lettera p) del D.P.R. 26 agosto 1993, n. 412 e s.m.i. e dalle condizioni previste contrattualmente.<br>Il contratto servizio energia comprende la fornitura del vettore energetico (di qualunque tipo) ed è remunerato anche in funzione del livello di miglioramento dell'efficienza energetica stabilito contrattualmente. |
| Servizio Riscaldamento *(per gli impianti non soggetti a Servizio Energia)* | erogazione dei beni e servizi necessari a mantenere gli impianti di produzione e distribuzione del calore di competenza dell'Amministrazione in condizioni di efficienza mediante operazioni di manutenzione periodica e ordinaria, assicurando per ciascun complesso edificio-impianto le condizioni di comfort ambientale richieste dall'Amministrazione, nel rispetto delle vigenti leggi e norme tecniche in materia di 'esercizio e manutenzione di impianti termici. |
| Set Minimo di servizi | configurazione minima di servizi che l'Amministrazione Contraente deve necessariamente ordinare per poter accedere all'Accordo Quadro ed emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura (OPF) |
| Stazione Appaltante | Città Metropolitana di Genova |
| Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto | struttura nominata dal Responsabile del Procedimento, ai sensi dell'articolo 101 comma 1 del D.Lgs. 50/2016, in considerazione della quantità e complessità delle prestazioni che richiedono l'apporto di una pluralità di competenze, per la verifica del regolare andamento dell'esecuzione del contratto |
| Terzo Responsabile dell'esercizio e della manutenzione dell'impianto termico (D.P.R. 412/93 art. 1, c. 1, lett. o) | la persona fisica o giuridica che, essendo in possesso dei requisiti previsti dalle normative vigenti e comunque di idonea capacità tecnica, economica, organizzativa, è delegata ad assumere la responsabilità dell'esercizio, della manutenzione e dell'adozione delle misure necessarie al contenimento dei consumi energetici". È inoltre il soggetto sanzionabile ai sensi dell'articolo, 34 comma 5, della Legge 9 gennaio 1991, n. 10. |
| Unità Organizzativa/Funzionale | edificio o parte di esso caratterizzato da una omogenea destinazione d'uso o modalità di utilizzo (attività lavorativa) da parte di una qualsiasi organizzazione (ente, istituzione scolastica, soggetto privato, ecc.) |

| DEFINIZIONI NORMATIVA TECNICA | |
|---|---|
| Assuntore | *il soggetto aggiudicatario, in forma singola, associata o consorziata, che attraverso un contratto assume da un Amministrazione contraente un Global service di manutenzione immobiliare per un patrimonio immobiliare (UNI 11136)* |
| Degrado | *differenza tra lo stato fisico attuale e lo stato ottimale di un edificio o di sue componenti tecnologiche (UNI 11136)* |
| Disponibilità | *attitudine di un'entità ad essere in grado di svolgere una funzione richiesta, in determinate condizioni, in un particolare istante o durante un dato intervallo di tempo, partendo dal presupposto che siano fornite le necessarie risorse esterne (UNI 13306)* |
| Disponibilità degli immobili e degli impianti | *attitudine che hanno gli immobili e gli impianti a svolgere le funzioni richieste durante il periodo contrattuale* |
| Gestione della manutenzione | *tutte le attività di gestione che fissano gli obiettivi, le strategie e le responsabilità della manutenzione e che le attuano utilizzando strumenti quali la pianificazione, il controllo e la supervisione della manutenzione e il miglioramento di metodi organizzativi, compresi gli aspetti economici (2.2. UNI EN 13306:2003 ora UNI EN 13306:2010)* |
| Global service di manutenzione immobiliare (GSMI) | *sistema integrato di attività di manutenzione immobiliare con piena responsabilità da parte dell'Appaltatore sui risultati in termini di raggiungimento e/o mantenimento di livelli prestazionali prestabiliti dall'Amministrazione contraente (UNI 11136)* |
| Guasto | *cessazione dell'attitudine di un'entità a eseguire la funzione richiesta (UNI 13306)* |
| Immobile | *singolo edificio o complesso di edifici, e loro pertinenze, oggetto di manutenzione (UNI 10604)* |
| Manutenzione | *combinazione di tutte le azioni tecniche, amministrative e gestionali, durante il ciclo di vita di un'entità, volte a mantenerla o a riportarla in uno stato in cui possa eseguire la funzione richiesta (UNI 11136)* |
| Manutenzione Immobiliare | *Complesso di attività e servizi finalizzati a garantire l'utilizzo di un bene immobiliare, mantenendone il valore patrimoniale e le prestazioni iniziali entro limiti accettabili per tutta la vita utile e favorendone l'adeguamento tecnico e normativo alle iniziali o nuove prestazioni tecniche scelte dal gestore o richieste dalla legislazione. (UNI 11136)* |

| | |
|---|---|
| Manutenzione ordinaria | *tipologia di interventi manutentivi atti a:*<br>– *mantenere o ripristinare l'efficienza dei beni;*<br>– *contenere il normale degrado d'uso;*<br>– *garantire la vita utile del bene;*<br>– *far fronte ad eventi accidentali che comportino la necessità di interventi manutentivi*<br>*Gli interventi sono normalmente richiesti da:*<br>– *rilevazioni di guasti o avarie (manutenzione a guasto o correttiva)*<br>– *attuazione di politiche manutentive (manutenzione preventiva, programmata, ciclica, predittiva, secondo condizione);*<br>– *esigenza di ottimizzare la disponibilità del bene e migliorarne l'efficienza (interventi di miglioramento o di piccola modifica che non comportino incremento del valore patrimoniale del bene).*<br>*I suddetti interventi non modificano le caratteristiche originarie (dati di targa, dimensionamento, valori costruttivi, etc.) del bene stesso e non ne modificano la struttura essenziale o la loro destinazione d'uso (UNI 10992)* |
| Manutenzione programmata | *manutenzione preventiva eseguita in base ad un programma temporale o a un numero stabilito di grandezze (UNI 13306)* |
| Manutenzione preventiva | *manutenzione eseguita a intervalli predeterminati o in base a criteri prescritti e volta a ridurre la possibilità di guasto o il degrado del funzionamento di un'entità (UNI 13306)* |
| Manutenzione predittiva | *manutenzione preventiva su condizione, eseguita in seguito a una previsione derivata dall'analisi e dalla successiva valutazione dei parametri significativi afferenti il degrado dell'entità (UNI 13306)* |
| Manutenzione secondo condizione | *manutenzione preventiva basata sul monitoraggio delle prestazioni di un'entità e/o dei parametri significativi per il suo funzionamento e sul controllo dei provvedimenti conseguentemente presi (UNI 13306)* |
| Manutenzione a Guasto, Manutenzione Correttiva | *manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un'avaria e volta a riportare l'entità nello stato in cui essa possa eseguire una funzione richiesta (UNI 11136)* |
| Manutenzione Migliorativa | *insieme delle azioni di miglioramento o piccola modifica che non incrementano il valore patrimoniale dell'entità (UNI 10147)* |
| Offerta | *atto con cui una parte (Appaltatore) propone a determinate condizioni (clausole contrattuali e prezzi) di fornire o svolgere un servizio di manutenzione in appalto ad un potenziale cliente (Amministrazione contraente) di propria iniziativa o rispondendo ad una specifica richiesta (UNI 10146)* |
| Patrimonio immobiliare | *insieme di singoli edifici o complessi di edifici e loro pertinenze (quali spazi non edificati a verde e a parcheggio, attrezzature degli spazi esterni, infrastrutture, ecc.) di tipo civile o industriale, che fanno riferimento ad un ente proprietario o gestore (UNI 10951)* |

| | |
|---|---|
| Politica di manutenzione | *deve stabilire, nel rispetto degli obiettivi assunti dalla strategia immobiliare, le prestazioni da richiedere al servizio di manutenzione; deve inoltre definire, anche con il supporto della diagnostica, gli obiettivi, l'insieme delle strategie di manutenzione e le priorità d'intervento da applicare nel piano di manutenzione (5.2. UNI 10604:1997) e fissare gli orientamenti (forme di conduzione dei servizi, forme contrattuali, metodi, programmi, budget, ecc.) (3.27 UNI 12257:2007)* |
| Progetto di GSMI | *insieme di elaborati di natura tecnica, economica e finanziaria che devono essere predisposti da un potenziale Appaltatore al fine di illustrare dettagliatamente la propria proposta di offerta di GSMI a un Amministrazione contraente (UNI 11136)* |
| Qualità | *grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti (UNI EN ISO 9000)* |
| Requisito | *esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente (UNI EN ISO 9000)* |
| Sistema Informatico | *insieme di tecnologie e di strumenti informatici avanzati, costituiti da apparecchiature hardware e da software strutturati secondo le caratteristiche di capitolato, a supporto del Sistema Informativo* |
| Standard di qualità del GSMI | *livelli di qualità prestazionale prefissati dall'Amministrazione contraente che l'Appaltatore del GSMI deve assicurare attraverso gli interventi manutentivi (UNI 11136)* |
| Standard di servizio del GSMI | *caratteristiche e frequenze degli interventi manutentivi e modalità di erogazione/esecuzione del servizio di manutenzione che l'Appaltatore del GSMI deve assicurare in funzione degli standard di qualità prefissati dall'Amministrazione contraente (UNI 11136)* |
| Stato fisico | *livelli di condizione fisica di un edificio o di sue componenti tecnologiche (UNI 11136)* |
| Stato manutentivo | *livello di manutenzione di un edificio o di sue componenti tecnologiche (UNI 11136)* |
| Stato prestazionale | *livello di funzionamento in esercizio di un edificio o di sue componenti tecnologiche (UNI 11136)* |
| Strategia della manutenzione | *metodo gestionale utilizzato allo scopo di raggiungere gli obiettivi della manutenzione (2.4. UNI EN 13306:2003 ora UNI EN 13306:2010).* |
| Strategia immobiliare | *deve consentire di determinare per ogni immobile le specifiche di prestazione e di servizio applicabile, anche al fine di garantire il mantenimento del valore patrimoniale dell'immobile (5.1. UNI 10604:1997).* |
| Utente | *qualsiasi soggetto che utilizza a qualsiasi titolo un immobile o un patrimonio immobiliare (UNI 11136)* |
| Verbali | *atti che registrano fatti contrattualmente salienti sottoscritti dalle parti (UNI 10146).* |

## Articolo 2 OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO

L'Accordo Quadro ha per oggetto l'affidamento di servizi integrati, gestionali e operativi, di Facility Management da eseguirsi sugli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni nel territorio della regione Liguria, adibiti prevalentemente ad uso ufficio e/o ad attività scolastiche e formative.

L'oggetto dell'appalto comprende la *pianificazione, la programmazione, la progettazione, la gestione, l'esecuzione ed il controllo* dei servizi di seguito dettagliati, secondo le modalità e le condizioni stabilite nell'Accordo Quadro, nelle Condizioni Generali, nei Capitolati Tecnici e, se migliorative, nell'Offerta tecnica, matematica ed economica presentata dall'Appaltatore.

### 2.1 Servizi

I servizi di facility management oggetto dell'appalto sono così classificati:

| Tipologie di servizi | Servizi | | Sub servizi principali |
|---|---|---|---|
| Servizi Gestionali | 1 | **Servizi di governo** *(rif. Capitolato Tecnico N. 1)* | Gestione Sistema Informativo<br>Gestione Anagrafica Tecnica<br>Gestione Call Center<br>Gestione richieste e interventi |
| Servizi Operativi di Manutenzione | 2 | **Manutenzione Edile** *(rif. Capitolato Tecnico N. 2)* | Manutenzione programmata<br>Manutenzione riparativa (a guasto)<br>Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione<br>*1. componenti Edili* |
| | 3 | **Manutenzione Impianti** *(rif. Capitolato Tecnico N. 3)* | Manutenzione programmata<br>Manutenzione riparativa (a guasto)<br>Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione<br>*Impianti*<br>*1. Elettrici e speciali*<br>*2. Idrico-sanitari*<br>*3. Antincendio*<br>4. *Fissi di trasporto (ascensori, montascale, ecc.)* |
| | 4 | **Climatizzazione Ambientale** *(rif. Capitolato Tecnico N. 4)* | Conduzione e manutenzione *Impianti di Riscaldamento e acqua calda sanitaria* (servizio energia e servizio riscaldamento)<br>Manutenzione programmata e riparativa *Impianti di Raffrescamento e Trattamento aria*<br>Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione *impianti di climatizzazione* |
| | 5 | **Manutenzione Aree verdi** *(rif. Capitolato Tecnico N. 5)* | Manutenzione aree Verdi |

## 2.2 Tipologie di prestazioni

Le tipologie di prestazioni oggetto dell'appalto sono classificate in:

1) **Attività ordinarie**: attività periodiche e continuative, predefinite o prevedibili come tipologie di intervento, la cui esecuzione si avvia, secondo i tempi e con le modalità indicate nei diversi Capitolati Tecnici e nel Piano dettagliato delle Attività (PDA), senza alcuna necessità di ulteriore approvazione da parte della struttura dell'Amministrazione contraente.

   Rientrano in questa tipologia le seguenti attività:

   a) **Servizi di governo:** *prestazioni trasversali alle diverse attività operative mirate a fornire un supporto alla gestione integrata dei servizi, attraverso un sistema di procedure e strumenti comuni.*

   b) **Manutenzione programmata preventiva:** *attività di manutenzione preventiva e predittiva (preventiva su condizione), programmabile ed eseguibile con una determinata periodicità e frequenza, finalizzata a ridurre la probabilità di guasto o il degrado del funzionamento delle componenti edili ed impiantistiche* e delle aree verdi di pertinenza degli immobili.

   c) **Manutenzione riparativa (a guasto):** *attività di manutenzione non programmabile eseguita a seguito della rilevazione (segnalazione o ispezione) di guasto, rottura, o anomalia non prevedibile ex ante, finalizzata al ripristino della normale funzionalità dei beni e/o degli impianti.*

   Le attività ordinarie sono remunerate attraverso corrispettivi a canone, proporzionati alle quantità di riferimento e alla durata e frequenza delle prestazioni.

2) **Attività straordinarie**: attività non predefinite e non programmabili, eseguibili su richiesta dell'utenza, secondo i tempi e con le modalità indicate nel presente documento e nei Capitolati Tecnici, e solo a seguito di autorizzazione da parte dell'Amministrazione contraente.

   Rientrano in questa tipologia le seguenti attività:

   a) **Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione:** *attività di manutenzione avente ad oggetto modesti interventi di ripristino, riqualificazione e/o adeguamento funzionale, normativo e tecnico, che non incrementano il valore patrimoniale dell'immobile, e sono finalizzate a migliorare la disponibilità e l'efficienza dei beni e/o degli impianti.*

   b) **Integrative e/o straordinarie relative ai servizi:** *attività non periodiche integrative ai servizi inerenti agli immobili compresi nell'OPF*

   Le attività straordinarie sono remunerate attraverso corrispettivi extra canone a misura, applicando i prezzi unitari di cui all'Elenco Prezzi Contrattuali Predefiniti e/o ai Prezzari di riferimento.

## Articolo 3 DISCIPLINA DI RIFERIMENTO

L'esecuzione dell'appalto è soggetta all'osservanza delle disposizioni di cui all'Accordo Quadro, alle Condizioni Generali, ai Capitolati Tecnici, ed in generale di tutta la documentazione contrattuale nonché dell'offerta tecnica, matematica ed economica presentata dall'appaltatore.

Per tutto quanto non sia disciplinato espressamente nel presente documento e nei suoi allegati e non sia in contrasto con gli stessi, si fa riferimento alle norme sui contratti pubblici e agli atti di regolazione in materia, nonché alle norme tecniche applicabili alle attività, prestazioni, materiali e lavori posti in essere per attuare i servizi oggetto dell'appalto. Tali norme sono contenute :

a) nelle leggi comunitarie, statali e regionali, nei regolamenti e nelle disposizioni e circolari governative, prefettizie, regionali, provinciali o comunali, negli atti della Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e di ogni altra autorità legalmente riconosciuta, siano esse in vigore all'atto dell'offerta o emanate durante il corso dell'appalto;

b) nei regolamenti, usi e consuetudini dell'Amministrazione contraente;

c) nelle norme tecniche UNI, ISO, EN, CEI, alle linee guida INAIL, ISPELS, ministeriali e alle altre di organismi nazionali e internazionali riconosciuti;

d) al Codice Civile ed in particolare al libro IV, titoli I–II-III.

In generale, l'Appaltatore è tenuto alla piena osservanza delle norme vigenti in materia di:

- gestione dei servizi affidati;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;
- circolazione stradale, tutela e conservazione del suolo pubblico;
- esecuzione di opere;
- sicurezza nei cantieri;
- collaudi e certificazioni delle opere eseguite;
- titoli abilitativi edilizi;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- prevenzione della criminalità mafiosa;

Nei casi in cui le prestazioni costituiscano oggetto del contratto derivato, l'Appaltatore garantisce, inoltre, l'osservanza delle norme vigenti in materia di:

- prevenzione incendi;
- impianti ed esercizio di ascensori e montacarichi;
- conduzione e gestione degli impianti termici;
- tutela delle acque e trattamento delle acque reflue;
- norme di sicurezza negli impieghi degli oli minerali;
- progettazione ed esecuzione di opere in conglomerato cementizio armato, in acciaio e in muratura.

## Articolo 4 ATTIVAZIONE E GESTIONE DEL CONTRATTO DERIVATO

### 4.1 Condizioni

#### 4.1.1 Destinazione d'uso degli immobili

Rientrano nell'ambito di applicazione dell'Accordo Quadro gli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni nel territorio della regione Liguria, adibiti prevalentemente ad uso ufficio e/o ad attività scolastiche e formative.

Negli immobili adibiti ad attività scolastiche possono essere ricompresi anche gli spazi ad uso sportivo funzionali alle attività stesse.

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'Accordo Quadro gli immobili a destinazione prevalentemente sportiva, ricreativa o museale, residenziale nonché gli immobili/ambienti/aree adibiti ad attività tipicamente sanitarie *(sale operatorie, sale di rianimazione, unità di terapia intensiva, stanze di degenza, pronto soccorso, laboratori per analisi cliniche, ambulatori, servizi diagnostici per immagini, centri di riabilitazione, residenze sanitarie assistenziali)*.

#### 4.1.2 Set minimo di servizi

Le Amministrazioni che intendano utilizzare l'Accordo Quadro sono obbligate ad attivare, per ciascun immobile, un quantitativo minimo di servizi composto da:

- tutti i servizi gestionali di cui al Capitolato Tecnico n. 1 Servizi di Governo;
- almeno n. 3 (tre) sub-servizi operativi di cui ai Capitolati Tecnici 2, 3, 4, 5, e nell'ambito di ciascun sub-servizio almeno una tipologia di attività tra quelle di seguito elencate

| Cap. Tecnici | **Sub-servizi operativi** | tipologie di attività |
|---|---|---|
| 2 | Manutenzione Edile | *manutenzione programmata*<br>*manutenzione riparativa* |
| 3 | Manutenzione Impianti Elettrici e speciali | *manutenzione programmata*<br>*manutenzione riparativa*<br>*ad eccezione degli impianti fotovoltaici* |
| | Manutenzione Impianti Idrico-sanitari | *manutenzione programmata*<br>*manutenzione riparativa* |
| | Manutenzione Impianti Antincendio | *manutenzione di impianti di estinzione fissa ad acqua*<br>*manutenzione estintori*<br>*manutenzione impianti rilevazione incendio*<br>*manutenzione impianti rilevazione gas* |
| | Manutenzione Impianti Fissi di trasporto (ascensori, montascale, ecc.) | *manutenzione impianti elevatori*<br>*manutenzione piatteforme*<br>*manutenzione montascale* |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | Conduzione e manutenzione Impianti Riscaldamento | *considerata la necessità della gestione unitaria, la condizione si intende soddisfatta esclusivamente con la scelta aggregata dell'energia (o combustibile), della manutenzione impianti e della manutenzione circuiti e terminali* |
| | Manutenzione Impianti di Raffrescamento e/o trattamento aria | *manutenzione impianti di raffrescamento*<br>*manutenzione impianti di trattamento aria* |
| 5 | Manutenzione aree Verdi | *manutenzione aree verdi* |

In funzione delle diverse caratteristiche degli immobili e delle proprie particolari esigenze, le Amministrazioni Contraenti potranno prevedere configurazioni personalizzate sia nella scelta dei singoli sub-servizi sia nella scelta della tipologia manutentiva da prevedere nel contratto derivato (programmata e/o riparativa); la configurazione personalizzata dei servizi verrà definita in sede di approvazione da parte dell'Amministrazione contraente del Piano dettagliato delle attività (PDA).

Eventuali eccezioni potranno essere accolte, previo accordo tra Amministrazione contraente ed Appaltatore, solo in caso di impossibilità derivanti da particolari vincoli contrattuali e/o di natura tecnica.

I servizi costituenti il contenuto minimo sono attivati attraverso l'Ordinativo Principale di Fornitura contestualmente all'utilizzo dell'Accordo Quadro, a prescindere dall'effettivo inizio di erogazione dei servizi stessi che potrà avvenire anche in momenti differenti in funzione della scadenza dei relativi contratti eventualmente in essere con altri fornitori.

## 4.2 Processo di attivazione dei servizi

Il processo di adesione all'Accordo Quadro e di attivazione dei servizi da parte delle Amministrazioni contraenti è sinteticamente articolato nelle fasi di seguito descritte e nell'*Allegato CG.A01 - Quadro sinottico processo attivazione dei servizi*.

L'Amministrazione interessata ad attivare i servizi presenti nell'Accordo Quadro dovrà seguire il seguente iter procedurale:

a) inviare una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) all'Appaltatore e per conoscenza alla Stazione Appaltante;

b) concordare la data del/i sopralluogo/i con l'Appaltatore e fornire allo stesso tutti i dati utili in suo possesso;

c) valutare il Piano dettagliato delle attività (PDA) consegnato dall'Appaltatore, e approvarlo formalmente con proprio atto o richiedere modifiche allo stesso;

d) emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura (OPF);

e) trasmettere il modello di adesione all'Accordo Quadro alla Stazione Appaltante;

f) formalizzare l'avvio dei servizi con la sottoscrizione del Verbale di Consegna degli immobili;

g) variare eventualmente i contenuti dell'OPF, mediante un atto aggiuntivo allo stesso.

Dal canto suo, l'Appaltatore, una volta ricevuta la Richiesta Preliminare di Fornitura dovrà seguire il seguente iter procedurale:

a) verificare l'ammissibilità e la completezza della Richiesta Preliminare di Fornitura e richiedere eventuali integrazioni;

b) comunicare l'accettazione della richiesta e concordare la data per il/i sopralluogo/i, o trasmettere l'eventuale rifiuto debitamente motivato della Richiesta Preliminare di Fornitura;

c) effettuare il/i sopralluogo/i preliminare ed acquisire i dati relativi agli immobili e agli impianti;

d) verificare e comunicare all'Amministrazione richiedente e alla Stazione Appaltante la possibilità\impossibilità di accettare l'Ordinativo Principale di Fornitura (OPF) in riferimento alla residua disponibilità del massimale di gara, eventualmente incrementato in conformità alle presenti Condizioni Generali.

   L'eventuale comunicazione di impossibilità determina l'interruzione del processo di attivazione dei servizi.

e) elaborare e trasmettere all'Amministrazione richiedente il Piano dettagliato delle attività (PDA) e aggiornare, laddove necessario, il documento DUVRI_standard_AQ Rev.1.;

f) recepire nel Piano dettagliato delle attività (PDA) le eventuali osservazioni e richieste di modifica e/o integrazione dell'Amministrazione richiedente;

g) ricevere l'Ordinativo Principale di Fornitura (OPF) e formalizzare l'avvio dei servizi con la sottoscrizione del Verbale di Consegna degli immobili.

In tutti i casi in cui l'iter per l'attivazione dei servizi risulti conforme a quanto previsto nel presente articolo, l'Appaltatore non potrà in alcun modo rifiutarsi di avviare i servizi nei confronti dell'Amministrazione che ne fa richiesta adducendo motivazioni di opportunità finanziaria.

Negli articoli che seguono viene descritto il processo di attivazione dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro, la tempistica ed il contenuto di ognuno dei documenti sopra citati.

Il mancato rispetto da parte dell'Appaltatore dei termini indicati per ciascuna delle fasi dell'attivazione comporta l'applicazione delle penali previste nell'Accordo Quadro.

### 4.2.1 Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF)

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

La Richiesta deve essere debitamente compilata, indicando i dati di ogni immobile (indirizzo, superfici, volumi, destinazione d'uso, referente, servizi di interesse, ecc.), secondo quanto previsto nel modello di cui all'*Allegato CG.A02 - Modello RPF Richiesta preliminare fornitura*.

La compilazione dei campi previsti nel modulo è da ritenersi obbligatoria, (ad eccezione dei campi indicati come opzionali), pena la non validità della richiesta.

In particolare nella compilazione della RPF occorre porre particolare attenzione alle condizioni di cui ai punti precedenti quali la dichiarazione della prevalenza della destinazione d'uso dell'immobile/i, nonché il rispetto del set minimo di servizi per l'accesso all'Accordo Quadro.

Pur non costituendo obbligo alcuno per l'Amministrazione, la RPF vincola la stessa a:

- individuare il/i Referente/i che supporti l'Appaltatore nella fase di sopralluogo/i agli immobili / impianti;
- fornire tutta la documentazione tecnica in proprio possesso per la redazione del "Piano Dettagliato delle Attività".

Con la richiesta l'Amministrazione richiedente s'impegna a rispettare tutti gli obblighi previsti dall'Accordo Quadro, ed in particolare a valutare il PDA e formalizzare eventuali osservazioni e/o integrazioni.

La richiesta deve essere sottoscritta digitalmente e trasmessa a mezzo pec da soggetto autorizzato ad esercitare la potestà negoziale in nome e per conto dell'Amministrazione richiedente, fornendo copia dell'atto abilitativo.

#### 4.2.1.1 Comunicazione ammissibilità richiesta

L'Appaltatore, entro e non oltre 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della RPF, ha l'obbligo di comunicare all'Amministrazione richiedente, a mezzo posta certificata, l'accettazione della stessa o l'eventuale necessità di integrazioni, concordando, in caso positivo, una o più date per definire il calendario del sopralluogo congiunto presso l'immobile/i e/o porzioni dello/degli stesso/i.

La richiesta potrà essere rifiutata dall'Appaltatore qualora provenga da una Pubblica Amministrazione diversa da quelle ammesse all'utilizzo dell'Accordo Quadro o sia formulata in relazione a immobili aventi destinazioni non previste dallo stesso Accordo Quadro. Il rifiuto dovrà essere dettagliatamente motivato e comunicato all'Amministrazione richiedente.

#### 4.2.1.2 Sopralluogo

Salvo diversi e documentati accordi tra le parti, il calendario del sopralluogo ha inizio entro i primi 10 (dieci) giorni naturali consecutivi dalla comunicazione dell'Appaltatore di ammissibilità della Richiesta Preliminare di Fornitura e si conclude entro e non oltre i 20 (venti) giorni, naturali consecutivi successivi a detta comunicazione, prorogabili nel caso di un numero di immobili superiore a 30.

Delle attività di sopralluogo è redatto apposito verbale, controfirmato dall'Amministrazione richiedente e dall'Appaltatore, nel quale sono riportate, la data di effettuazione, le evidenze emerse, eventuali planimetrie o altra documentazione utile fornita dall'Amministrazione e le principali informazioni necessarie per la redazione del Piano dettagliato delle attività.

Il mancato rispetto da parte dell'Appaltatore dei termini indicati, determina l'applicazione delle penali previste nell'Accordo Quadro.

Durante la fase di sopralluogo l'Appaltatore deve prendere conoscenza della consistenza degli impianti e degli spazi ed, in particolare, deve:

a) procedere al rilievo delle superfici e volumetrie degli immobili che saranno oggetto del servizio, anche avvalendosi degli elaborati grafici esistenti messi a disposizione dall'Amministrazione richiedente;
b) procedere al rilievo degli impianti che saranno oggetto del servizio, in numero e caratteristiche, nonché condizioni di funzionamento, al fine di potere stimare successivamente il canone manutentivo;
c) verificare le destinazioni d'uso, condizioni peculiari, limitazioni orarie di accesso, eventuali carenze funzionali e quanto altro possa influire sulla conduzione dei servizi manutentivi;
d) individuare la più opportuna configurazione del servizio e relative modalità operative in contradditorio con l'Amministrazione interessata;
e) definire una valutazione sommaria del valore complessivo dell'eventuale OPF;
f) evidenziare le eventuali attività di manutenzione straordinaria necessarie;

Le informazioni minime che saranno oggetto della costituzione dell'Anagrafica tecnica sono contenute nell'*Allegato S1-A1 al Capitolato Tecnico n. 1 – Servizi di governo "Corredo Informativo Anagrafica Tecnica".*

#### 4.2.1.3 Comunicazione capienza massimale

Entro e non oltre il termine di 7 (sette) giorni naturali e consecutivi decorrenti dalla data di ultimazione del sopralluogo, l'Appaltatore, sulla base di una prima valutazione sommaria del valore complessivo dei servizi richiesti dalla RPF, verifica la capienza dell'Accordo Quadro in ragione della effettiva disponibilità residua rispetto all'importo massimo assegnato e ne dà comunicazione all'Amministrazione richiedente e alla Stazione Appaltante attraverso l'invio, a mezzo posta certificata, del modello di cui all'*Allegato CG.A03 - Modello Comunicazione capienza massimale (CCM)*.

Nel caso la verifica abbia esito positivo, la comunicazione in ordine alla capienza del massimale assegnato rispetto al valore dei servizi richiesti, vincola l'Appaltatore ad accantonare la quota parte di massimale necessaria a soddisfare il futuro Ordinativo Principale di Fornitura (OPF) fino all'eventuale emissione dello stesso o alla decadenza della RPF.

### 4.2.2 Piano dettagliato delle attività (PDA)

#### 4.2.2.1 Contenuti

Nel caso di esito positivo della valutazione, entro e non oltre il termine di 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione di capienza, l'Appaltatore redige, per ciascun immobile, il "*Piano dettagliato delle Attività*" (di seguito PDA), secondo le modalità di cui all'*Allegato CG.A04 - Modello PDA*, e lo invia, a mezzo posta certificata, all'Amministrazione richiedente per la necessaria condivisione.

Il PDA è un elaborato documentale che formalizza la "Configurazione dei servizi" proposta dall'Appaltatore, in funzione delle esigenze rilevate e delle specifiche richieste dell'Amministrazione richiedente, ed ha l'obiettivo di fornire a quest'ultima le necessarie informazioni per valutare il contenuto dei servizi offerti, in termini di pianificazione delle attività, modalità gestionali e operative di attivazione, corrispettivi economici.

Il PDA è costituito da una scheda per ciascun immobile indicato dall'Amministrazione richiedente nella RPF, contenente i dati e le informazioni significative sugli elementi tecnici oggetto dei servizi e dei sub-servizi previsti nell'appalto, ed in particolare:

1) *Configurazione dei servizi/sub servizi*: indicazione, per ciascun servizio/subservizio, delle attività che si intendono attivare, con i riferimenti al relativo Capitolato Tecnico per il dettaglio delle prestazioni minime contrattuali nonché con i riferimenti alle attività integrative proposte dall'Appaltatore in sede di offerta.

   Con riferimento al Servizio 1, l'Appaltatore dovrà evidenziare e quantificare la necessità di attivare un'attività extra-canone per la costituzione dell'Anagrafica Tecnica, qualora abbia riscontrato, presso l'Amministrazione Contraente, l'assenza di un corredo informativo minimo di cui all'*Allegato S1.A1 del Capitolato Tecnico n. 1 Servizi di Governo*.

2) *Dati di consistenza*: rappresentati dalle quantità o grandezze di riferimento, rilevati in fase di sopralluogo per ciascuna tipologia di attività, utilizzate per la determinazione dei corrispettivi dei singoli servizi/subservizi. Nel caso di richieste di variazione i valori dovranno essere conseguentemente aggiornati.

3) *Parte finanziaria* contenente:

   - Tipologia, codice, unità di misura e importo di ciascun prezzo unitario, così come desunti dall'offerta economica dell'Appaltatore;
   - Importo contrattuale annuo o del periodo di riferimento: con l'indicazione dei corrispettivi per ciascuna attività ottenuti secondo le modalità di calcolo di cui all'art. 9.1 delle Condizioni generali.

4) *Durata*: la data prevista di inizio e fine di erogazione dei servizi.

5) *Subappalto*: indicazione in merito alla volontà di subappaltare o meno la prestazione

Infine l'Appaltatore deve evidenziare, qualora presenti:

a) situazioni di criticità rilevate in fase di sopralluogo iniziale, proponendo interventi integrativi di manutenzione per adeguamenti funzionali e/o per il ripristino della normale funzionalità degli impianti.

   Le proposte devono contenere l'individuazione e la quantificazione economica di massima di tutte le attività manutentive ritenute necessarie. Tali proposte potranno essere oggetto di valutazione al termine della Ricognizione dello stato degli immobili di cui all'art. 4.3.3 delle Condizioni Generali.

   Resta inteso che tali proposte non risultano in alcun modo vincolanti per l'Amministrazione richiedente la quale può anche non dare seguito alle proposte stesse o affidarne l'esecuzione a soggetti terzi. Nel caso di autorizzazione da parte dell'Amministrazione contraente, gli interventi verranno gestiti mediante Ordini di attività nell'ambito delle attività straordinarie extra canone.

b) eventuali elementi/componenti tecnici la cui manutenzione non risulta compresa nei servizi oggetto del presente appalto per i quali, in accordo con l'Amministrazione richiedente, si ritiene necessario l'inserimento nel contratto derivato, attraverso la definizione di nuovi prezzi e prestazioni corrispondenti.

c) eventuali esigenze particolari evidenziate dall'Amministrazione richiedente e/o dai Responsabili delle unità funzionali (*ad es. limitazioni di orari ed accesso, specificando per quali servizi esistono tali limitazioni, con quali modalità operative verranno effettuati gli interventi, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno dall'appaltatore per l'erogazione del servizio stesso*).

Contestualmente al PDA l'Appaltatore dovrà, con le modalità e con le forme previste all'art. 5.4 delle Condizioni Generali, provvedere alla revisione del DUVRI_standard_AQ Rev.1 redigendo, in coordinamento con l'Amministrazione Contraente, il DUVRI_CD Rev.0, integrato dai dati e dall'individuazione dei rischi riferiti alle unità organizzative e funzionali di diretta competenza e degli eventuali ulteriori costi derivanti da rischi per interferenze che dovessero emergere in questa fase per condizioni particolari e specifiche esistenti nel luogo di lavoro di competenza dell'Amministrazione richiedente.

#### 4.2.2.2 Stato dei luoghi e degli impianti

L'Appaltatore non potrà sollevare eccezioni e/o pretese economiche aventi ad oggetto lo stato dei luoghi, le aree, le condizioni e le circostanze locali.

L'Appaltatore, infatti, contestualmente alla presentazione del Piano dettagliato delle Attività (PDA), dichiara espressamente

- di essere edotto dello stato di fatto e delle modalità d'uso di ciascuna entità costituente il bene oggetto richiesta di fornitura, avendo preso atto, nei luoghi in cui devono essere eseguite le prestazioni, delle problematiche e delle circostanze connesse con l'espletamento dei servizi, dei lavori e delle forniture; tutto ciò anche in assenza di una puntuale conoscenza dello stato fisico e conservativo delle strutture.
- di riconoscere che i corrispettivi determinati dai documenti contrattuali sono remunerativi di tutti gli oneri diretti ed indiretti che lo stesso sosterrà per eseguire, nei tempi prescritti e a perfetta regola d'arte, tutti i servizi, lavori e forniture previsti contrattualmente.

Con l'offerta formulata l'Appaltatore si assume, altresì, esentandone l'Amministrazione contraente, tutte le responsabilità di analisi economica nonché quelle organizzative, progettuali ecc. connesse con l'espletamento dei servizi conferiti.

La mancata segnalazione di criticità nel PDA da parte dell'Appaltatore, determina la non ammissibilità di eventuali riserve e/o eccezioni che, durante l'esecuzione, dovessero essere formulate relative allo stato conservazione di manufatti e impianti, con la sola esclusione di vizi o difetti occulti e non rilevabili in sede di sopralluogo iniziale.

Per tutte le ragioni espresse l'Appaltatore è tenuto a svolgere tutte le indagini, del tipo e con le modalità che riterrà più opportune, in fase di redazione del PDA, con piena ed esclusiva responsabilità e a suo carico, intendendole compensate nei costi generali dell'appalto.

In ordine allo stato dei luoghi e degli impianti l'Appaltatore non potrà introdurre alcuna modifica a meno di una preventiva esplicita autorizzazione dell'Amministrazione contraente.

L'Appaltatore è tenuto altresì, e comunque, a consentire che siano eseguite modifiche ed interventi di qualsiasi tipo ai luoghi ed agli impianti che l'Amministrazione contraente decidesse di operare, anche a mezzo di operatori economici terzi, senza che per ciò l'Appaltatore possa obiettare o avanzare richieste di qualsiasi natura e genere.

Le modifiche fatte da terzi ai beni oggetto di appalto dovranno essere prese in carico dall'Appaltatore dal momento della riconsegna degli stessi all'Amministrazione contraente e trattate alla stregua di tutti gli altri beni.

#### 4.2.2.3 Condivisione e approvazione del/i PDA

Nei 10 (dieci) giorni, naturali e consecutivi decorrenti dalla presentazione del/i PDA da parte dell'Appaltatore, l'Amministrazione richiedente valuta la rispondenza del Piano alle effettive esigenze in termini di servizi da ordinare, modalità di erogazione e personalizzazione.

L'Amministrazione richiedente può, entro il termine sopra indicato:

- *approvare il PDA senza richiedere modifiche*, dandone comunicazione per iscritto all'Appaltatore;

*ovvero*

- *comunicare all'Appaltatore le proprie osservazioni e richieste di modifica e/o integrazione*.

In quest'ultimo caso l'Appaltatore, non oltre i successivi 7 giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione dell'Amministrazione richiedente, elabora e consegna una nuova versione del PDA che tiene conto delle osservazioni formulate.

Eventuali ritardi nella presentazione della nuova versione determinano l'applicazione della penale prevista nell'Accordo Quadro.

La mancata accettazione del PDA da parte dell'Amministrazione richiedente o la mancata formulazione di osservazioni nei termini sopra indicati, comporta la decadenza del PDA e della RPF ed equivale a formale rinuncia da parte dell'Amministrazione all'acquisizione dei servizi. Per l'effetto la quota precedentemente accantonata dall'Appaltatore per far fronte al futuro OPF torna ad essere disponibile nell'ambito della capienza massima residua a vantaggio di altre Amministrazioni richiedenti.

Preliminarmente all'approvazione del/i PDA l'Amministrazione contraente dovrà inoltre valutare l'eventuale previsione di un Importo "a consumo" per lo svolgimento delle attività straordinarie.

Ai fini dell'approvazione del/i PDA l'Amministrazione contraente acquisisce il codice identificativo di gara (CIG), derivato rispetto al CIG dell'Accordo Quadro, adotta, secondo il proprio ordinamento, il provvedimento di autorizzazione a contrarre, assume il relativo impegno di spesa (importo a canone e a consumo) comprensivo anche degli oneri nascenti dall'Accordo Quadro e posti a carico dell'Amministrazione contraente a favore della Stazione appaltante.

### 4.2.3 Adesione all'Accordo Quadro

Entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dall'adozione del provvedimento di autorizzazione di cui al punto precedente, l'Amministrazione contraente comunica alla Stazione Appaltante, secondo le modalità di cui all'*Allegato CG.A05 - Modello Adesione all'Accordo Quadro (AAQ)* la formale adesione all'Accordo Quadro e l'assunzione degli impegni economici discendenti dalla stessa in ragione dei compiti e degli oneri di competenza.

### 4.2.4 Ordinativo Principale di Fornitura (OPF)

Successivamente all'approvazione del PDA e preliminarmente alla sottoscrizione dell'OPF l'Amministrazione richiedente provvede alle verifiche necessarie ad accertare la permanenza in capo all'Appaltatore della capacità a contrarre con la pubblica amministrazione, di cui all'articolo 80 del Decreto legislativo del 18 aprile 2016, n. 50 e alle disposizioni in materia antimafia di cui al Decreto Legislativo 6 settembre 2011, n. 159, all'acquisizione della documentazione comprovante la garanzia definitiva, delle polizze assicurative, dei referenti contrattuali e dei soggetti a vario titolo responsabili delle obbligazioni nascenti dal contratto derivato.

Entro 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dall'approvazione del PDA, l'Amministrazione contraente trasmette all'Appaltatore e per conoscenza alla stazione appaltante, l'Ordinativo principale di fornitura (OPF), sottoscritto digitalmente dal responsabile del procedimento o dal soggetto autorizzato ad esercitare la potestà negoziale, redatto conformemente all'*Allegato CG.A06 - Modello OPF Ordinativo Principale di Fornitura*, di cui costituisce parte integrante il PDA.

L'OPF identifica il contratto derivato.

L'importo dell'OPF è costituito dalla somma dei seguenti importi parziali:

- *Importo delle attività ordinarie*, remunerate mediante corrispettivi a canone (SERVIZI A CANONE)
- *Importo "a consumo" delle attività straordinarie*, remunerate mediante corrispettivi extracanone (SERVIZI EXTRA CANONE), qualora tale importo sia stato stanziato e impegnato dall'Amministrazione Contraente, in relazione agli immobili indicati nello stesso.

Per effetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura, l'Appaltatore sarà obbligato ad eseguire le prestazioni richieste, nell'ambito dell'oggetto contrattuale.

## 4.3 Avvio del contratto derivato

### 4.3.1 Inizio esecuzione dei servizi - Verbale di Consegna degli immobili

Entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dalla trasmissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura (OPF), ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione Contraente, ha inizio l'esecuzione dei servizi formalizzata dalla sottoscrizione del Verbale di Consegna degli immobili, con la quale l'Appaltatore prende in carico i beni oggetto del contratto derivato.

Il Verbale di Consegna degli immobili dovrà essere redatto in duplice copia e sottoscritto in contraddittorio per accettazione da entrambe le parti.

I servizi e le responsabilità contrattuali decorreranno dalla data del verbale ed avranno termine alla scadenza del contratto.

Con la firma del verbale di consegna l'Appaltatore si impegna a:

- attivarsi immediatamente per adempiere agli obblighi contrattuali assunti, essendogli già note le caratteristiche ambientali, la possibilità logistica e di accesso dei mezzi di trasporto, il tipo di viabilità, le condizioni idriche e igienico/sanitarie, l'ubicazione delle pubbliche discariche e gli oneri relativi;
- fornire tutte le prestazioni, i servizi e le attività oggetto dell'appalto, senza che possa costituire motivo di giustificato inadempimento la mancata o incompleta documentazione sugli immobili o per qualsiasi altro motivo;
- prendere in custodia gli immobili e della loro manutenzione e a mantenere lo standard di funzionalità degli stessi nello stato in cui si trovano, garantendo in ogni caso le prestazioni minime pattuite e descritte nei capitolati tecnici e nei documenti contrattuali.

Il ritardo nell'inizio dell'erogazione dei servizi, per cause imputabili all'Appaltatore, determina l'applicazione delle penali previste nel presente documento e nei singoli Capitolati tecnici.

Qualora gli impianti risultassero non funzionanti o solo parzialmente funzionanti, in modo da non consentire lo svolgimento delle attività ordinarie manutentive, dovrà esserne data evidenza, su indicazione dell'Appaltatore, nel predetto verbale di consegna o successivamente durante il periodo previsto di ricognizione dello stato degli immobili; in caso contrario gli eventuali vizi, difetti o malfunzionamenti che dovessero manifestarsi successivamente verranno considerati come dovuti a trascuratezza dell'Appaltatore che dovrà provvedere alla loro eliminazione, ad eccezione di quelli non rilevabili in sede di sopralluogo iniziale.

Nei casi in cui l'Appaltatore non si presenti nel giorno che gli verrà comunicato dal Responsabile del procedimento per la consegna degli immobili o non provveda ad iniziare i servizi oggetto dell'appalto nel giorno fissato dal verbale di consegna, l'Amministrazione contraente potrà stabilire un ulteriore termine perentorio decorso inutilmente il quale l'Appaltatore potrà essere dichiarato decaduto dall'aggiudicazione.

Nel caso in cui l'Appaltatore si rifiuti di prendere in carico i beni o anche solo alcuni di questi, rifiutandosi di firmare il verbale di consegna, l'Amministrazione contraente avrà diritto di dichiarare risolto il contratto, di incamerare la garanzia di esecuzione e di avviare un'azione legale per i danni ed i disagi subiti.

Il Verbale dovrà contenere:

A) **L'attestazione della presa in consegna degli immobili dell'Amministrazione Contraente da parte dell'Appaltatore**, con l'esplicitazione:

1) dell'**Elenco dei Servizi oggetto del contratto derivato**, così come evidenziati nell'OPF e in particolare nelle schede allegate al PDA di ciascun immobile, di cui costituiscono parte integrante.

   Ad integrazione l'Appaltatore dovrà inoltre presentare il *Programma operativo delle prestazioni di manutenzione programmata*, da inserire nel Sistema informativo in forma calendarizzata, dettagliato e nominativo, 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.

2) dell'**Elenco degli Immobili**, così come evidenziati nell'OPF, corredato della documentazione inerente il Corredo Informativo di ciascun edificio.

   In particolare per ciascun immobile dovrà essere creato dall'Appaltatore, attraverso i dati e le informazioni rilevati in sede di sopralluogo e la documentazione messa a disposizione dall'Amministrazione, in forma cartacea e in via informatica all'interno del Sistema informativo, un ***corredo informativo minimo per l'Anagrafica Tecnica*** composto da:

   - *Fascicolo Anagrafico del Fabbricato*, con le indicazioni di carattere generale sull'edificio e sulle attività in esso contenute (caratteristiche dimensionali, distributive e dotazioni, tipologie, stato d'uso e caratteristiche dimensionali degli spazi), sulla consistenza e stato manutentivo delle componenti e degli impianti, corredato dall'Elenco dei documenti di competenza;
   - *Documentazione tecnica di legge in possesso dell'Amministrazione contraente (*a titolo esemplificativo ma non esaustivo *ad es. libretti centrale, libretti impianti, verbali di verifica, dichiarazioni di conformità, ecc.)*
   - *Allegati/Report quali-quantitativi delle componenti degli edifici*, con esplicitazione delle più significative e diverse tipologie e delle relative grandezze di riferimento.

   Il corredo informativo verrà completato definitivamente, a costituire l'Anagrafica Tecnica, al termine della ricognizione degli immobili di cui ai punti successivi.

B) **le strutture organizzative dell'Appaltatore e dell'Amministrazione contraente:** in particolare dovranno essere indicati, per ciascun servizio e/o sub-servizio, i nominativi dei Referenti e dei tecnici incaricati dell'esecuzione operativa delle attività;

C) **l'Elenco delle imprese direttamente esecutrici dei singoli servizi,** siano esse del raggruppamento e/o subappaltatrici, qualora l'Appaltatore abbia dichiarato nel PDA di avvalersi del subappalto; in quest'ultimo caso si dovranno indicare le prestazioni che saranno affidate in subappalto, i relativi importi e la denominazione dell'operatore economico a cui intende affidare i servizi, qualora già autorizzato alla data della sottoscrizione del verbale di consegna.

Nel predetto verbale dovranno risultare inoltre le eventuali strutture e/o i mezzi e/o i servizi dell'Amministrazione contraente, concesse in comodato d'uso all'Appaltatore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, etc.), il loro stato, nonché la rispondenza alle norme, ed ogni altra circostanza relativa all'esecuzione dell'appalto e definibile al momento.

L'Appaltatore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a manutenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Le variazioni intervenute nel corso dell'appalto verranno formalizzate con le modalità previste all'art. 4.4. delle Condizioni Generali.

### 4.3.2 Fase di avvio

In relazione all'entità, alla varietà ed alla complessità delle prestazioni e dei beni è prevista una fase di avvio della durata di **180 giorni**, a partire dalla data di Consegna provvisoria degli immobili, al fine di consentire all'Appaltatore di mettere a regime la propria organizzazione e di renderla omogenea rispetto all'organizzazione interna dell'Amministrazione contraente.

Durante questa fase, oltre ad essere garantite le minime funzioni manutentive:

- l'Appaltatore dovrà assimilare le cognizioni gestionali e tecnico-operative dell'Amministrazione contraente e procedere, sulla base dello stato dei beni e della documentazione messa a disposizione dell'Amministrazione contraente al momento della presa in carico, ad una **ricognizione dello stato degli immobili** secondo le modalità indicate ai punti successivi;
- le parti potranno monitorare tutte le condizioni pattuite al fine di perfezionare di comune accordo quanto previsto dai Capitolati d'oneri e tecnici;
- potranno essere accettati limitati scostamenti rispetto alle prestazioni richieste dai capitolati e conseguentemente il Responsabile del procedimento potrà applicare in misura ridotta (comunque non oltre il 50%) le penali previste.

La gestione di questa fase viene svolta nell'ambito del **Tavolo bilaterale**, istituito ai sensi dell'art. 7.3 delle Condizioni Generali, con il compito primario di presidiare momenti di verifica finalizzati a valutare l'operatività raggiunta dall'Appaltatore in relazione agli obblighi contrattuali. Tali momenti di verifica sono previsti allo scadere del primo anno ed allo scadere di ognuno degli anni successivi.

L'Appaltatore, anche in tale fase, si impegna a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni ricevute, anche riguardo ai suoi ausiliari e dipendenti e l'obbligo di riservatezza conserverà la sua efficacia anche nel caso della mancata conclusione del contratto.

### 4.3.3 Ricognizione degli immobili e degli impianti

Entro 180 giorni dalla data del Verbale di Consegna provvisoria degli immobili l'Appaltatore dovrà procedere ad una *Ricognizione degli immobili e degli impianti*, fermo restando l'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica che si rendesse necessario a seguito dell'esecuzione di interventi secondo le modalità previste dal Capitolato Tecnico n. 1 – Servizi di Governo, le cui risultanze dovranno essere consegnate all'Amministrazione contraente.

In particolare, l'Appaltatore dovrà allegare, *per ciascun edificio*, ad ulteriore integrazione dell'Anagrafica Tecnica e del sistema informativo esistente:

1) Foto e/o video, dalla quale sia possibile risalire con certezza alla situazione di tutti gli impianti e strutture consegnati.
2) Relazione di presa in carico del corredo informativo con i riscontri effettuati sull'aggiornamento del Fascicolo Anagrafico Fabbricato, della gestione della documentazione, e dei rilievi e censimento.
3) Relazione sullo stato manutentivo e di efficienza degli impianti (elettrici, antincendio, fissi di trasporto, riscaldamento, raffrescamento) e delle componenti edili.
4) Proposte di interventi migliorativi
5) Certificati di idoneità statica degli edifici e delle loro componenti

Le Relazioni sopraindicate devono essere aggiornate al termine di ogni anno contrattuale.

Gli oneri relativi sono compensati fra quelli previsti nei Servizi di Governo.

## 4.4 Modifiche del contratto derivato

### 4.4.1 Tipologie

Nel corso dell'esecuzione del contratto derivato, l'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di richiedere e/o introdurre variazioni rispetto alle modalità di esecuzione e/o ai contenuti dei servizi di cui all'OPF vigente, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 106 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e dalle presenti Condizioni Generali.

Le tipologie di modifiche e/o variazioni previste contrattualmente sono:

1) Modifiche non sostanziali, ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. e) del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50;
2) Altre variazioni sopravvenute ed estensioni contrattuali;
3) Quinto d'obbligo, ai sensi dell'art. 106 comma 12 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50.
4) Verifica della sostenibilità del contratto

L'Amministrazione contraente si riserva la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di adeguare le condizioni operative previste dal contratto e relative alle seguenti fasi del processo manutentivo, senza che ciò possa considerarsi variazione contrattuale o possa dar luogo, in favore dell'Appaltatore, a compensi di alcun tipo.

- relazione con l'utenza in fase di richiesta di intervento e/o di segnalazione di disfunzioni o inadempienze;
- la modalità per ordinare all'Appaltatore l'esecuzione dei sopralluoghi e riferirne i risultati, nonché di fornire preventivi per risolvere problemi relativi alla gestione della manutenzione;
- le modalità di gestione del flusso informativo e la sua consistenza;
- le verifiche a campione e il controllo in generale sulle operazioni manutentive svolte dall'Appaltatore;
- le verifiche a campione o a tappeto e il controllo in generale sulla qualità e quantità del servizio e sulle operazioni svolte dall'Appaltatore;
- l'indirizzo e il controllo sull'attività di aggregazione e manutenzione dei dati anagrafici e manutentivi, e la modifica ed integrazione della qualità e quantità dei dati raccolti e della forma e modalità di presentazione ed analisi degli stessi;
- le modalità di predisposizione di piani di manutenzione programmata.

L'Appaltatore non può introdurre di sua iniziativa e senza l'approvazione scritta dell'Amministrazione contraente, modifiche o variazioni all'esecuzione delle prestazioni rispetto a quanto stabilito nei documenti contrattuali.

In caso di variazioni non autorizzate e per interventi o servizi difformi da quanto previsto dai documenti contrattuali e/o non eseguite a regola d'arte, l'Appaltatore dovrà provvedere agli adeguamenti che l'Amministrazione contraente riterrà necessari per assicurare la conformità a quanto originariamente previsto, qualunque ne sia l'entità, ivi compresi anche eventuali lavori di completa demolizione e ricostruzione, senza che l'Appaltatore possa pretendere alcun compenso e/o indennizzo.

L'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di accettare le eventuali modifiche, come sopra eseguite, qualora le valuti utili e non pregiudizievoli ai pubblici interessi; in tal caso nulla sarà dovuto all'Appaltatore per i presunti maggiori oneri sostenuti.

L'Appaltatore non potrà invocare, a giustificazione delle varianti eseguite senza preventiva approvazione scritta, la mancanza o la incompletezza delle istruzioni, essendo suo onere richiederle tempestivamente, sia con riferimento al normale sviluppo esecutivo del contratto sia con riguardo a fatti imprevisti e sopravvenuti.

#### 4.4.1.1 Modifiche non sostanziali

In sede di esecuzione del contratto derivato l'Amministrazione Contraente ha la facoltà di introdurre modifiche quantitative e/o qualitative non sostanziali all'OPF, ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett. e) del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, nel rispetto delle seguenti condizioni:

- non venga alterata la natura complessiva dell'Accordo Quadro
- non si estenda notevolmente l'ambito di applicazione del contratto derivato
- non cambi l'equilibrio economico del contratto o dell'accordo quadro a favore dell'appaltatore in modo non previsto nel contratto iniziale
- l'importo della modifica non sia superiore al 25% dell'importo complessivo del contratto derivato, formato dalla somma risultante dal contratto originario iniziale aumentato dell'importo degli atti aggiuntivi formalizzati

L'Appaltatore ha l'obbligo di uniformarsi alla variazione risultate dalla modifica non sostanziale, alle medesime condizioni e modalità esecutive previste dal contratto derivato, nel caso di variazioni quantitative o, alle condizioni previste e con le modalità di cui ai punti successivi, nel caso di variazioni qualitative.

Costituiscono *modifiche non sostanziali* le seguenti variazioni:

a) variazioni nella consistenza originaria e/o vigente (numero di immobili e/o delle grandezze di riferimento dei diversi elementi tecnici) degli immobili e/o unità organizzative/funzionali, a seguito di nuove esigenze dell'Amministrazione contraente, quali ad esempio:
   - *sospensione o esclusione in tutto o in parte della disponibilità di uno o più immobili, o impianti, a seguito di dismissione, a qualsiasi titolo, o cessazione di utilizzazione o esecuzione di lavori di adeguamento, ristrutturazione, ampliamento degli immobili compresi nell'OPF;*
   - *acquisizione di nuovi immobili o di porzioni di immobili, a qualsiasi titolo, e/o impianti;*
   - *riduzione o incremento della volumetria totale del patrimonio immobiliare oggetto dell'OPF;*

b) variazioni nella consistenza degli immobili e/o unità organizzative/funzionali a seguito delle risultanze della costituzione e/o aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica prodotta dall'Appaltatore al termine della ricognizione degli immobili;

c) variazione del numero e/o delle diverse tipologie di servizi riferiti agli immobili e/o alle unità organizzative/funzionali, quali ad esempio:
   - *riduzione locali o impianti per intervenute esigenze funzionali;*
   - *riduzioni totale o parziale dei servizi manutentivi a seguito dell'inserimento degli immobili in programmi di investimento relativi ad interventi di efficientamento energetico da realizzare nell'ambito di finanziamenti o strumenti incentivanti nazionali e/o comunitari;*
   - *attivazione di nuovi servizi, a seguito di una diversa classificazione dei locali e degli spazi;*
   - *modifica della destinazione d'uso degli immobili o di porzioni degli stessi rispetto a quanto previsto originariamente;*

d) variazione del programma operativo delle prestazioni di manutenzione programmata (calendario lavorativo);

e) aumento dell'importo "a consumo" stanziato in fase di emissione dell'OPF, qualora tale importo sia stato raggiunto e ci sia la necessità di incrementarlo;

f) stanziamento dell'importo "a consumo" nel caso in cui l'Amministrazione Contraente non abbia stanziato tale importo in fase di emissione dell'OPF.

#### 4.4.1.2 Altre variazioni ed estensioni contrattuali

L'Amministrazione contraente può richiedere all'Appaltatore l'esecuzione di prestazioni supplementari rispetto a quanto previsto dall'Ordine di Fornitura, che, sebbene non incluse nell'appalto, si rendano necessarie nel corso dell'esecuzione. La variazione è ammessa in tutti i casi in cui un cambiamento del contraente darebbe luogo a entrambi gli effetti di cui all'art. 106, comma 1, lettera b), Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

L'Amministrazione contraente può, pertanto, prevedere ulteriori prestazioni coerenti con le finalità dell'Accordo Quadro e integrative delle tipologie di servizi manutentivi di facility (edile, impianti, climatizzazione ambientale, manutenzione del verde) oggetto dello stesso, per il mantenimento della funzionalità delle componenti presenti su edifici aventi la medesima destinazione d'uso prevista dall'Accordo Quadro.

Analogamente l'Amministrazione potrà richiedere la variazione in aumento delle prestazioni previste dal contratto derivato, qualora la modifica si renda necessaria per il sopravvenire di circostanze impreviste e imprevedibili tali da soddisfare le previsioni di cui all'art. 106, comma 1, lettera c), del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

Tanto l'affidamento di prestazioni supplementari quanto le variazioni a seguito di circostanze impreviste e imprevedibili, sono possibili entro l'ammontare massimo del 50 (cinquanta) per cento del valore del contratto derivato iniziale. In caso di più modifiche successive, tale limitazione si applica al valore di ciascuna modifica.

Il Responsabile del Procedimento provvede alle comunicazioni delle variazioni disposte al contratto derivato nei confronti dell'Osservatorio Regionale per i Contratti Pubblici e dell'Autorità Nazionale Anticorruzione in conformità all'articolo 106, comma 14, del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, nonché alle pubblicazioni prescritte dall'art. 106, comma 5.

Infine, sulla base delle risorse disponibili e destinabili al finanziamento del contratto derivato, resta salva la facoltà per le Amministrazioni contraenti di affidare servizi analoghi e/o complementari ai sensi di quanto previsto dall'articolo 63, comma 5, del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

#### 4.4.1.3 Quinto d'obbligo

In sede di esecuzione del contratto derivato l'Amministrazione Contraente ha la facoltà di introdurre, ai sensi dell'art. 106 comma 12 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, variazioni quantitative in aumento o in diminuzione con riferimento a tutte le prestazioni contrattuali, fino a concorrenza di un quinto dell'importo complessivo del contratto derivato, con conseguente aumento o diminuzione del relativo corrispettivo.

Ai fini della determinazione del quinto, in aumento o in diminuzione, l'importo complessivo del contratto derivato è formato dalla somma risultante dal contratto originario iniziale, aumentato dell'importo degli eventuali atti aggiuntivi formalizzati, avuto riguardo all'intera durata del contratto stesso.

### 4.4.2 Procedimento di variazione

La formalizzazione delle variazioni di cui ai punti precedenti si realizza secondo il processo operativo di seguito descritto:

a) l'Amministrazione Contraente deve trasmettere all'Appaltatore una richiesta di variazione (RDV) compilata, in relazione alle diverse esigenze, secondo le modalità di cui *all'Allegato CG.A07 – Modello RDV Richiesta di Variazione*;

b) l'Appaltatore, dopo aver acquisito le informazioni necessarie, anche attraverso la realizzazione di eventuali rilievi e/o sopralluoghi, effettua una valutazione del valore complessivo della variazione richiesta e verifica la capienza dell'Accordo Quadro in ragione della effettiva disponibilità residua rispetto all'importo massimo assegnato.

   Nel caso la verifica abbia esito positivo, ne dà comunicazione all'Amministrazione richiedente e, per conoscenza, alla Stazione Appaltante, inviando, entro il termine di 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi

dalla ricezione della richiesta:

- la comunicazione della sussistenza della capienza del massimale al fine dell'eventuale integrazione dell'OPF
- una nuova versione del Piano Dettagliato delle Attività (PDA), ad integrazione o sostituzione degli altri precedentemente sottoscritti.

c) L'Amministrazione Contraente, dopo aver verificato ed approvato, con proprio atto, la documentazione ricevuta, trasmette all'Appaltatore, e per conoscenza alla stazione appaltante, entro 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dall'approvazione del PDA aggiornato, l'Atto aggiuntivo all'Ordinativo principale di fornitura (OPF), redatto conformemente all'*Allegato CG.A08 – Modello Atto Aggiuntivo all'OPF*, a diventarne parte integrante e sostanziale dell'OPF stesso.

Il mancato rispetto da parte dell'Appaltatore dei termini previsti, determina l'applicazione delle penali previste dall'Accordo Quadro in relazione al processo di attivazione del contratto derivato.

L'Appaltatore in caso di variazioni deve garantire:

- l'aggiornamento continuo delle variazioni, attraverso la fornitura di PDA vigente "configurazione di servizio vigente";
- gli aggiornamenti in modo che l'Amministrazione Contraente abbia una chiara visione, in termini di contenuti prestazionali ed economici, delle variazioni approvate;
- l'efficacia e la chiarezza nella consultazione delle informazioni;
- la rintracciabilità di tutti gli aggiornamenti del PDA intercorsi.
- l'aggiornamento dei Verbali di Consegna degli immobili;

L'emissione di uno o più Atti Aggiuntivi non incide sulla scadenza del Contratto derivato, che rimane fissata nel termine indicato nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Le variazioni suddette dovranno essere recepite attraverso l'utilizzo della procedura informatica di cui al sistema informativo vigente secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico n.1 Servizi di Governo.

Ai fini della disciplina dei rapporti economici discendenti dalle suddette variazioni, si assumeranno, quale parametro di riferimento, i prezzi contrattuali, come determinati per effetto del ribasso offerto in sede di gara, tenuto conto dell'eventuale adeguamento ai sensi dell'art. 9.2 delle Condizioni Generali.

Nel caso di riduzione o aumento quantitativo, i corrispettivi così calcolati verranno proporzionalmente ridotti o aumentati nella misura pari al decremento o all'incremento delle prestazioni.

Qualora singole prestazioni dei Servizi di Governo non venissero effettuate, o venissero effettuate per periodi inferiori all'anno, il relativo corrispettivo sarà proporzionale alle singole parti di servizio reso (in dodicesimi nell'arco dell'anno).

Qualora a seguito della costituzione e/o aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica, di cui al Capitolato Tecnico n. 1 – Servizi di Governo, risultino:

1) variazioni in diminuzione nelle quantità di ciascun servizio che comportino scostamenti in difetto dell'importo indicato nell'OPF e/o nei relativi Atti Aggiuntivi, l'Appaltatore emette una nota di credito di importo pari alla riduzione dei corrispettivi rispetto a quanto determinato in precedenza; per il restante periodo saranno applicati i corrispettivi così come rideterminati sulla base delle nuove consistenze.
2) variazioni in aumento delle quantità di ciascun servizio che comportino scostamenti in eccesso del corrispettivo indicato nell'OPF e/o dei relativi Atti Aggiuntivi, intendendosi esclusi eventuali importi "a consumo", sono dovuti all'Appaltatore gli importi relativi alle prestazioni oggetto di variazione. Qualora la variazione in aumento risulti superiore all'1%, l'Amministrazione contraente può richiedere all'Appaltatore di presentare una proposta di revisione delle prestazioni previste dall'OPF al fine di compensare i maggiori costi.

   Se ciò non fosse possibile resta la facoltà dell'Amministrazione contraente di risolvere il contratto, fermo restando il pagamento delle prestazioni già eseguite per il solo importo eccedente tale percentuale.

### 4.4.3 Verifica della sostenibilità del contratto

Per i contratti derivati di durata superiore a tre anni l'Amministrazione contraente può proporre, ai sensi dell'articolo 106, comma 1, lett. a), una verifica di sostenibilità economica del contratto per fatti non dipendenti dalla volontà dell'Amministrazione contraente ed in particolare per adeguare la spesa nel caso di variazioni sensibili delle risorse finanziarie, ai fini di un'eventuale revisione della configurazione dei servizi.

Detta verifica sarà condotta nell'ambito del *Tavolo bilaterale*, istituito ai sensi dell'art. 7.3 delle Condizioni Generali, e composto, per l'Amministrazione contraente, dal Responsabile del Procedimento e dal Direttore dell'esecuzione del contratto, e per l'Appaltatore, dal Referente dell'Accordo Quadro, a cui potranno eventualmente aggiungersi i singoli Referenti dei Servizi.

## 4.5 Termine del contratto – Riconsegna immobili

Durante gli ultimi 6 mesi di durata del contratto derivato l'Amministrazione contraente si riserva la facoltà, senza che da ciò risulti un diritto di indennità all'Appaltatore, di assumere tutte le misure utili per assicurare la continuità dei servizi e, genericamente, tutte le misure necessarie per effettuare il passaggio progressivo dei beni all'Amministrazione contraente stesso o a terzi.

L'Appaltatore dovrà dare assistenza all'Amministrazione contraente o a terzi incaricati dall'Amministrazione contraente fornendo tutte le informazioni, in forma scritta o verbale ed in maniera completa ed esauriente, che l'Amministrazione contraente stesso o i terzi incaricati gli chiederanno.

Alla scadenza del contratto, si procederà alla *Riconsegna degli immobili* all'Amministrazione contraente.

In sede di riconsegna l'Amministrazione contraente verificherà che:

a) siano state eseguite le operazioni manutentive comprese nel contratto, ed in particolare che:
   - tutti gli interventi operativi ordinati, necessari, richiesti o previsti siano stati eseguiti;
   - le operazioni e le verifiche periodiche previste nei canoni, particolarmente quelle previste all'interno della gestione manutenzione e calore, siano state correttamente tutte eseguite;

b) tutte le informazioni inerenti alla gestione della manutenzione siano state fornite e, in particolare:
   - i documenti allegati alla contabilità, reports, ecc.;
   - le tabelle, previste o richieste, di sintesi sugli interventi fatti e residui da fare;

c) tutti gli adempimenti previsti nell'ambito dei servizi di governo siano stati completati;

d) non ci siano situazioni di mancata esecuzione a regola d'arte degli interventi;

e) siano stati depositati presso l'Amministrazione contraente tutte le documentazioni tecniche di legge (certificati di conformità, ecc.);

f) al momento della consegna non esistano situazioni di pericolo anche latente tali da provocare danni a persone o cose: di ciò sarà redatto verbale di constatazione.

Il processo di verifica finale, propedeutico alla ripresa in carico degli immobili da parte dell'Amministrazione contraente, dovrà concludersi al termine del contratto.

L'Appaltatore fornisce completa garanzia di tutte le prestazioni, servizi ed interventi compresi nell'appalto, fino alla presa in consegna dei beni da parte dell'Amministrazione contraente fatte salve le maggiori responsabilità sancite dall'art. 1669 del Codice Civile. L'Appaltatore non ha diritto ad alcun compenso per gli oneri di cui sopra.

Restano impregiudicati i diritti per danni connessi e derivanti da tali inadempienze.

Qualora l'Appaltatore, previa diffida intimata ai sensi dell'art. 1454 C.C., sia inadempiente alle richieste di sistemazione, correzione, esecuzione, fornitura o quant'altro gli verrà intimato di adempiere, per soddisfare a quanto previsto dai documenti contrattuali e porre rimedio alle deficienze riscontrate, il termine di riconsegna dei beni, o di parte di esso, verrà protratto fino a che tutte le operazioni richieste siano eseguite.

Gli interventi di sistemazione di eventuali inconvenienti, riscontrati prima e durante le operazioni di presa in consegna dei beni, ritenuti indifferibili ed urgenti ad insindacabile giudizio del Responsabile del procedimento e/o del DEC o dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, e che l'Appaltatore non esegua nei termini che gli sono stati prescritti, potranno venire eseguiti dall'Amministrazione contraente stesso con addebito della relativa spesa all'Appaltatore inadempiente, rivalendosi anche sulle somme ancora da liquidargli.

Dopo che tutte le condizioni previste dal contratto ed in particolare quelle oggetto delle verifiche di cui sopra siano state rispettate, si redigerà il **Verbale di riconsegna degli immobili***,* sottoscritto da ambedue le parti per accettazione.

Si precisa quindi che la custodia dei beni o di parte di essi rimarrà in carico all'Appaltatore, fatte salve tutte le altre conseguenze previste nel presente documento, fino alla riconsegna; con la sottoscrizione del Verbale di riconsegna degli immobili la responsabilità della custodia ex art. 2051 C.C. passerà in carico all'Amministrazione contraente.

Fino a quel momento l'Appaltatore dovrà usare tutti gli accorgimenti di sorveglianza, assicurazione, ecc. necessari per evitare danni a persone o cose.

L'Appaltatore ha infatti l'obbligo, fino alla presa in carico dei beni da parte dell'Amministrazione contraente, della custodia e conservazione degli stessi con la massima cura.

## Articolo 5 MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Tutte le prestazioni dovranno essere eseguite a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nelle Condizioni Generali e nei Capitolati Tecnici.

### 5.1 Tipologie e termini di intervento

#### 5.1.1 Sopralluoghi

Per ciascuna richiesta d'intervento l'Appaltatore è tenuto, in relazione al livello di urgenza individuato, 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 e comunque entro la stessa giornata |
| Nessuna emergenza, nessuna urgenza | Tutti gli altri casi | Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 24 ore dalla richiesta ([1]) |

Nei casi di emergenza e di urgenza, l'Appaltatore dovrà dare comunicazione telefonica al DEC dell'Amministrazione contraente al momento dell'avvio del sopralluogo.

In tutti i casi, in occasione del sopralluogo l'operatore dovrà realizzare almeno una fotografia che evidenzi la problematica riscontrata e dovrà inserirla immediatamente sul sistema informativo, a riscontro dell'avvenuto sopralluogo.

([1]) *Si intendono 24 ore di giorno lavorativo*

### 5.1.2 Termini per l'esecuzione

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

#### 5.1.2.1 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 |

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

#### 5.1.2.2 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 informativo, 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 (frequenze) contenute nei Capitolati tecnici.

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).

Per il dettaglio sulle tipologie di frequenze, tolleranze, i tempi di intervento e quant'altro relativo alle attività AM.PRO si fa riferimento a quanto previsto nel Capitolato Tecnico n. 1 "Servizi di governo" all'articolo "Gestione interventi".

#### 5.1.2.3 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 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 nonché 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.

Oltre alle procedure previste ai punti precedenti l'Appaltatore dovrà eseguire le prestazioni contrattuali nel rispetto dei livelli prestazionali attesi *(Standard di servizio e di qualità)* di cui all'art. 10 delle Condizioni generali.

## 5.2 Rapporti con Utenza e Amministrazione contraente

### 5.2.1 Rapporti con Unità organizzative/funzionali

Le attività dovranno essere eseguite senza interferire e/o recare il minimo disturbo alle attività degli utenti delle Unità organizzative/funzionali presenti all'interno degli immobili.

L'Appaltatore deve altresì comunicare preventivamente e possibilmente con congruo anticipo, al Responsabile dell'Unità organizzativa/funzionale all'interno nell'immobile e al DEC o all'ispezionatore dell'Amministrazione, qualora istituito l'ufficio di gestione esecuzione del contratto, il giorno e l'ora in cui si andranno ad effettuare sopralluoghi ed interventi, nonché le eventuali variazioni di date già concordate e programmate, in modo che lo stesso possa organizzarsi adeguatamente.

A tal fine sarà cura dell'Appaltatore confrontarsi con i responsabili delle Unità organizzative/funzionali presenti all'interno degli immobili al fine di minimizzare i rischi da interferenza, fornendo tutte le informazioni necessarie alla stesura/aggiornamento del DUVRI se necessario, e a redigere in ogni caso il cronoprogramma degli interventi. In particolare:

- le prestazioni dovranno essere eseguite in orari della giornata compatibili con le attività presenti al fine di limitare i disagi e non compromettere la funzionalità degli ambienti di lavoro (es: per garantire la continuità dell'attività didattica, tenere conto degli orari di apertura degli edifici, delle difficoltà di accesso agli immobili, ecc.).

  Ad esempio lavori rumorosi o polverosi (demolizioni) dovranno essere eseguiti in orari di minore uso degli edifici e in accordo con il DEC o con l'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, potrà modificare la programmazione degli stessi o ordinare interventi con vari gradi di urgenza.

  Alcune lavorazioni che possono comportare particolare disagio per il personale o compromettere in modo significativo la disponibilità dell'immobile dovranno essere eseguite, su richiesta del rappresentante dell'Amministrazione contraente, al di fuori dell'orario di servizio ed eccezionalmente di sabato o nei giorni festivi senza che con ciò l'Appaltatore possa pretendere la corresponsione di indennizzi o particolari compensi.
- effettuare tutte le attività necessarie per informare adeguatamente gli utenti dei lavori che si andranno a realizzare, anche con l'uso di appositi cartelli informativi che dovranno essere approvati per numero, forma, scritte, materiali e dimensioni dal DEC o l'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito;
- assumersi tutti gli oneri derivanti anche dalla estrema frammentarietà dei lavori da eseguirsi, stante la tipologia dei lavori stessi e la natura dei luoghi di lavoro e dalle possibili frequenti interruzioni derivanti da esigenze dell'utenza e dell'Amministrazione contraente.

Gli operatori che accedano, per qualsiasi tipo di intervento, all'interno delle singole unità organizzative (locali o pertinenze esterne/interne di ciascun immobile) devono obbligatoriamente :

a) segnalare la propria presenza al referente dell'unità organizzativa stessa o suo delegato se questi assente;

b) comunicare in quali zone e con quali mezzi effettueranno gli interventi, in modo da prevenire interferenze con le attività presenti nell'immobile e garantire le condizioni di sicurezza per gli occupanti;

c) segnalare con le medesime modalità, la fine dell'intervento e la loro uscita dall'immobile

Per qualsiasi incidente che potesse verificarsi a seguito dell'inosservanza delle predette obbligazioni, ovvero per incompleta e poco diligente bonifica, è sempre responsabile l'Appaltatore, rimanendo in tutti i casi sollevata l'Amministrazione contraente.

Tali oneri sono ricompresi nei corrispettivi contrattuali e l'Appaltatore non potrà avanzare richieste di qualsivoglia compenso aggiuntivo o diverso.

### 5.2.2 Rapporti con Direzione esecuzione contratto

Fermo restando quanto sopra, l'Appaltatore avrà facoltà di sviluppare gli interventi nel modo che riterrà più opportuno per darli perfettamente compiuti nei termini stabiliti dal DEC o dall'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, e in maniera che non vi sia pregiudizio alla loro buona riuscita e agli interessi dell'Amministrazione contraente.

La presenza nei luoghi di lavoro del DEC o del personale dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, - presenza che potrà essere anche saltuaria - non esonera l'Appaltatore dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi ancorché i difetti che venissero poi riscontrati fossero stati riconoscibili durante l'esecuzione ed ancora nel caso in cui tale esecuzione fosse stata approvata. Si stabilisce infatti che l'onere dell'Appaltatore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza potrà mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

L'Amministrazione contraente si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini e, ove occorra, di provvedere a sanzioni, in qualsiasi momento, anche posteriore alla esecuzione dei servizi/ lavori/ forniture.

È specifico compito dell'Appaltatore fornire tutte le informazioni nei tempi e nei modi più adatti per permettere al DEC o all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, di avere la conoscenza ed il controllo in tempo reale dell'andamento temporale, qualitativo e quantitativo delle operazioni e/o servizi previsti con il grado di dettaglio e la periodicità che gli verranno richieste dal Responsabile del procedimento.

L'Appaltatore dovrà adeguarsi a tutte le condizioni generali e particolari conseguenti al luogo di esecuzione degli interventi ed alle modalità con le quali verranno eseguiti gli stessi.

L'Amministrazione contraente può richiedere l'uso anticipato totale o parziale dei locali e delle opere senza che l'Appaltatore stesso possa accampare per ciò diritto a speciali compensi; in tali situazioni dovrà garantire e realizzare tutte le condizioni di accessibilità e di agibilità, nonché permetterne l'uso e/o l'esecuzione di opere, impianti, servizi e forniture in amministrazione diretta o comunque eseguite da terzi per conto dell'Amministrazione contraente o da terzi autorizzati.

L'Appaltatore potrà richiedere che sia redatto apposito verbale circa lo stato dei servizi e/o lavori eseguiti, per essere garantito da possibili danni che potessero esservi arrecati;

L'Appaltatore non può mai ricusare di dare immediata esecuzione agli ordini di servizio ricevuti, sotto pena dell'esecuzione d'ufficio. Può peraltro inviare all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, entro tre giorni dal ricevimento dell'ordine, le osservazioni che reputi opportune nel proprio interesse.

È facoltà del DEC o dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, ordinare (a totale cura e spese dell'Appaltatore) od eseguire d'ufficio (non prestandosi l'Appaltatore) il rifacimento delle prestazioni eseguite in difformità alle prescrizioni delle Condizioni Generali, dei Capitolati Tecnici e dell'elenco Prezzi ed alle indicazioni date dallo stesso; tale facoltà si estende anche alle prestazioni non eseguite tempestivamente dall'Appaltatore, quali il pronto intervento entro i tempi prefissati in funzione dell'urgenza, o i lavori non eseguiti attorno alle date fissate nel programma, con l'approssimazione richiesta o con la precedenza indicata.

Nel caso in cui il rifacimento o la rimozione di tali prestazioni comporti rimozione di opere o forniture eseguite da altri, ciò non costituirà titolo né per rifiutare tali rifacimenti o rimozioni, né per richiedere compensi per il risarcimento per gli oneri sostenuti per la demolizione o rimozione delle altrui prestazioni.

Se l'Appaltatore, senza opposizione del DEC o dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, nel proprio interesse o di propria iniziativa, impiegherà materiali o eseguirà prestazioni di dimensioni eccedenti o di caratteristiche superiori a quelle previste negli ordinativi non avrà diritto ad alcun compenso.

Se invece verrà ammessa dal DEC o dall'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, una minore dimensione o una inferiore qualità dei materiali e dei lavori, i prezzi convenuti saranno ridotti in proporzione alle diminuite dimensioni o alla inferiore qualità.

Mancando tale ordine, non verrà accreditato all'Appaltatore alcun riconoscimento dell'onere sostenuto, neppure per ordini dati da personale dell'Amministrazione contraente, o terzi estranei, non autorizzati espressamente.

### 5.2.3 Continuità dei servizi

L'Appaltatore non può ridurre, sospendere o rallentare i servizi, con sua decisione unilaterale in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con l'Amministrazione contraente.

La sospensione o il ritardo nello svolgimento delle prestazioni legittima l'Amministrazione contraente al subentro per l'esecuzione d'ufficio, in via diretta o a mediante affidamento a terzi con diritto di rivalsa nei confronti dell'Appaltatore per i maggiori oneri conseguenti e per il risarcimento di ogni eventuale danno. Rimane impregiudicata l'applicazione delle penali previste dai Capitolati.

La sospensione temporanea delle prestazioni da parte dell'Appaltatore è giustificata e non dà luogo a inadempimento qualora ricorrano circostanze di forza maggiore e/o comunque non previste né prevedibili, indipendenti dall'organizzazione dell'Appaltatore tali da determinare rischi per l'incolumità delle persone o per l'integrità dei beni materiali. In tal caso l'Appaltatore ne dà tempestiva comunicazione all'Amministrazione contraente e, una volta adottate le misure idonee alla eliminazione del rischio, riprende la regolare erogazione delle prestazioni.

Le avverse condizioni meteorologiche possono costituire causa di sospensione dei lavori in quanto se ne riconosca l'eccezionalità, in relazione alle prevedibili condizioni di tempo e di luogo.

L'Appaltatore può inoltre, per particolari circostanze, essere autorizzato dall'Amministrazione contraente alla temporanea sospensione totale o parziale del servizio.

Il Responsabile del procedimento e/o il DEC, o l'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, ha inoltre la facoltà insindacabile di sospendere, in qualsiasi momento, una parte o tutti i lavori ed i servizi in corso di esecuzione, sia per esigenze tecniche che in conseguenza di particolari necessità contingenti, senza che l'Appaltatore possa avanzare eccezione alcuna o domanda per indennizzi/compensi di sorta.

In tutti i casi di sospensione delle prestazioni deve provvedere a:

- l'adottare tutti i provvedimenti e le misure necessari per evitare danni alle persone e deterioramenti di qualsiasi genere alle opere già eseguite, restando a carico esclusivo dell'Appaltatore gli oneri derivanti da interruzioni dei lavori o delle prestazioni richieste od imposte da Enti o autorità esterne all'Amministrazione contraente, o per esigenze particolari dell'Amministrazione contraente stessa.

  In particolare dovrà essere impedito agli estranei, l'accesso all'area di cantiere durante gli intervalli di lavorazione (pranzo) o di sospensione e successiva ripresa dei lavori, tanto nell'ipotesi di continuazione dei lavori il giorno dopo quanto nel caso di ripresa a distanza di tempo; l'Appaltatore, durante il periodo di sospensione degli interventi, deve eseguire regolari visite al cantiere con frequenza non inferiore a 10 giorni accertando le condizioni delle opere, la consistenza della mano d'opera e dei macchinari eventualmente presenti e riferire al DEC o all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, in merito alle misure che si renda necessario disporre al fine di evitare danni alle opere già eseguite e facilitare la ripresa dell'intervento.
- mettere in opera tutte le segnalazioni, recinzioni ed accorgimenti idonei a evitare pericoli alla pubblica incolumità, nel caso siano presenti residui di scavo o di lavorazione, buche o sconnessioni nel terreno, macchine operatrici o attrezzature, lasciate sul posto.

- posizionare adeguate segnalazioni luminose e mantenerle accese per tutto il tempo di permanenza del cantiere o di perduranza di situazioni di pericolo per la pubblica incolumità, con adeguato servizio di accensione.

### 5.2.4 Cessazione del servizio e sua conduzione diretta

L'Amministrazione contraente potrà assumere direttamente l'esercizio dei servizi appaltati o avvalersi della facoltà di affidarli ad terzi nei seguenti casi:

- recesso e risoluzione contrattuale;
- fallimento dell'Appaltatore;

L'Amministrazione contraente si riserva di intervenire con procedure d'urgenza, in sostituzione dell'Appaltatore, anche qualora gravi motivazioni imponessero tale subentro per garantire il prosieguo di uno dei servizi appaltati.

### 5.2.5 Sciopero

In caso di sciopero dei propri dipendenti, o di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, l'Appaltatore sarà tenuto a darne immediata comunicazione scritta all'Amministrazione contraente in via preventiva e tempestiva.

Con riferimento alle prestazioni comprese nel contratto derivato che attengono e sono funzionali alla tutela di diritti costituzionalmente garantiti e che come tali assumono natura di servizi pubblici essenziali ai sensi dell'art. 1 della L. 12 giugno 1990 n. 146, l'Appaltatore in caso di sciopero deve comunque assicurare la presenza di un adeguato numero di squadre con personale tecnico sufficiente, per numero e qualifica professionale, ad organizzare ed eseguire almeno gli interventi di emergenza ed il servizio di reperibilità.

Permangono in ogni caso, anche durante gli scioperi, gli obblighi e le responsabilità a carico dell'Appaltatore derivanti dal contratto di appalto.

## 5.3 Obblighi ed oneri tecnici

Sono a carico dell'Appaltatore gli ulteriori obblighi ed oneri di carattere tecnico di seguito descritti:

1) Accertamenti preliminari
2) Oneri generali
3) Campionatura materiali, rilievi e analisi
4) Verifiche e collaudi
5) Certificazioni sugli interventi e sugli impianti
6) Smaltimento rifiuti
7) Oneri relativi al rapporto con gli Enti di controllo
8) Gestione elementi tecnici contenenti amianto

Il corrispettivo di tali attività e prestazioni:

- per le attività ordinarie, deve considerarsi compreso nel valore del canone dei singoli Servizi/Sub-servizi derivante dall'offerta;
- per le attività straordinarie, sarà calcolato a misura in sede di preventivo e consuntivo di ciascuna.

### 5.3.1 Accertamenti preliminari

Prima di avviare ogni attività, sia essa ordinaria che straordinaria, l'Appaltatore ha l'obbligo di acquisire e verificare tutti i dati e le informazioni necessarie all'esecuzione delle attività stesse effettuando tutte le ispezioni per definire esattamente il tipo di prestazione e i materiali da usare, tenendo conto delle direttive di standardizzazione, delle tecnologie da utilizzare, della situazione dei luoghi che imponga operazioni preliminari all'esecuzione, compresi eventuali sezionamenti di energia e gas, verificando la necessità di coordinamento con terzi che siano interessati dalle prestazioni e che debbano coordinare la loro attività con quella dell'Appaltatore, e quant'altro serva per svolgere le prestazioni in sicurezza, compreso l'accertamento di situazioni contingenti particolari e potenzialmente pericolose.

L'Appaltatore si obbliga a procedere, prima dell'inizio di interventi che prevedano scavi, o indagini in sottosuolo, ad effettuare le necessarie verifiche presso gli enti gestori di reti impiantistiche interrate (gas, acqua, elettricità, fognature, reti dati, condotte, ecc.), nonché a mezzo di ditta specializzata ed all'uopo autorizzata, alla eventuale bonifica della zona di lavoro per rintracciare e rimuovere ordigni bellici ed esplosivi di qualsiasi specie, in modo che sia assicurata l'incolumità degli operai addetti al lavoro medesimo.

L'Appaltatore è tenuto ad accertare, con congruo anticipo, che i luoghi dove devono avvenire gli interventi siano accessibili, che siano disponibili le chiavi e/o il luogo sia presidiato, in modo da evitare viaggi inutili, inefficienze e perdite di tempo.

Tutti gli esiti e le risultanze derivanti dagli accertamenti preliminari effettuati dall'Appaltatore e in particolare quelli relativi alle indagini e accertamenti che attestino condizioni rilevanti anche ai fini di interventi successivi (reti interrate, impiantistiche sottotraccia, ecc.) dovranno essere segnalati puntualmente al DEC e restituite su supporti grafici e/o documentazioni e allegate ad eventuali specifici piani e programmi di manutenzione, o comunque caricate sul sistema informatico e rese disponibili, anche per interventi successivi, tra il corredo documentale del fabbricato.

#### 5.3.1.1 Analisi preliminari

Nell'ambito delle attività straordinarie l'Amministrazione Contraente potrà richiedere all'Appaltatore analisi chimiche, fisiche, biologiche, ecc. al di fuori di quelle previste nei servizi a canone.

In particolare potranno essere richieste:

- analisi MOCF;
- Analisi SEM;
- Analisi microbiologiche;
- Analisi chimiche;
- Monitoraggi dell'aria;
- Misurazioni di rumore, vibrazioni

Per la realizzazione di tali prestazioni l'Appaltatore potrà servirsi di tecnici e laboratori di fiducia, accreditati secondo quanto previsto dalle norme vigenti.

Resta inteso che tutte le analisi e accertamenti necessari per l'effettuazione degli interventi, per la realizzazione delle aree di cantiere, obbligatorie in forza di norme di settore o di prescrizioni di amministrazioni competenti, sono a carico dell'Appaltatore e remunerate all'interno delle spese generali.

### 5.3.2 Oneri generali

Si intendono remunerati e compresi negli importi a canone ed extra-canone, i seguenti oneri:

- le spese per l'effettuazione dei sopralluoghi e per il trasporto di persone e cose presso i luoghi di svolgimento dei servizi e dei lavori;
- la formazione ed il mantenimento di zone d'intervento e/o di aree di cantiere, le spese per eventualmente spostare e movimentare il cantiere, con ogni attrezzatura necessaria per una piena e perfetta esecuzione degli interventi compreso il rilievo, l'allontanamento o accantonamento di recinzioni

esistenti, di alberi, arbusti, materiali, tettoie, lo sbancamento e lo spianamento del terreno e quant'altro necessario per sgomberare l'area da utilizzare, tra cui lo spazzamento della neve;

- le recinzioni e le delimitazioni delle zone d'intervento, nonché qualunque spostamento della recinzione stessa durante lo svolgimento degli interventi;
- la messa in opera, a norma di Legge, della segnaletica di avviso e di sicurezza necessaria, nonché le eventuali lampade per la segnalazione luminosa notturna delle aree delimitate;
- le spese per gli allacciamenti provvisori, e relativi contributi e diritti, nonché le spese di utenza e consumo per l'energia elettrica, l'acqua, il gas, l'uso di fognatura, il telefono, ecc. ed i relativi eventuali contratti e canoni;
- lo spostamento e la rimessa in funzione di linee elettriche interessanti l'area d'intervento, o la messa in atto di tutti gli accorgimenti per lavorare in sicurezza, nonché lo spostamento di canalizzazioni e linee di servizio sotterranee, condotte di scarichi fognari o altri sotto-servizi che costituiscano impedimenti per il normale svolgimento dei lavori, salvo che tali oneri non rientrino negli obblighi dei soggetti erogatori di sotto-servizi.
  In tale caso sarà obbligo dell'Appaltatore curare il coordinamento degli interventi con detti erogatori;
- l'esecuzione di tutte le opere provvisionali (passerelle, assiti, steccati per recingere provvisoriamente il terreno, lumi, pedaggi, tasse e licenze relative, armature, centine, casseri, sagome, puntelli, attrezzi ed utensili e tutto quanto può occorrere per dare compiuta e perfezionata l'opera.
- le spese per approvvigionare e stoccare i materiali presso il cantiere, per il carico, trasporto e scarico dei materiali, delle forniture e dei mezzi d'opera ed il collocamento a deposito od in opera con le opportune cautele atte ad evitare danni od infortuni, per trasporti sia esterni che interni, e le spese dei tiri in opera e dei mezzi d'opera utilizzati per queste operazioni;
- la vigilanza e guardia delle aree di lavoro, diurna e notturna, anche festiva, nel rispetto dei provvedimenti antimafia, e per la custodia di tutti i materiali, impianti, mezzi d'opera e delle opere eseguite o in corso di esecuzione;
- tutte le spese occorrenti per l'incanalamento e lo smaltimento provvisorio delle acque, lo spazzamento delle nevi e tutto quanto può occorrere per permettere l'esecuzione degli interventi operativi previsti dalle Condizioni Generali e per evitare eventuali infiltrazioni di acque meteoriche in conseguenza, durante o nelle pause dei lavori;
- il trasporto di materiali non riutilizzabili di risulta da lavori di escavazioni, demolizioni, rimozioni; lo smaltimento di rifiuti solidi e liquidi, anche speciali, ivi compresi oli di trasformatori, i contenitori di pitture ecc., individuando ed utilizzando per tutti idonee discariche in attività e regolarmente autorizzate in conformità alle vigenti norme di legge.
  Prima dell'inizio degli interventi l'Appaltatore dovrà comunicare per iscritto al DEC o all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, l'ubicazione della discarica prescelta e gli estremi delle autorizzazioni, predisponendo ove necessario il piano di smaltimento secondo le prescrizioni delle autorità competenti;
- l'esecuzione e le relative spese di tutte le prove in sito o di laboratorio necessarie allo smaltimento dei materiali di risulta di rifiuti ordinari, speciali o alla bonifica di aree e manufatti compresi nel cantiere ai sensi di quanto stabilito dalle norme in materia o di quanto richiesto dagli organi ed enti competenti;
- la gestione e l'organizzazione dell'eventuale maggior carico di lavoro dell'Appaltatore tenendo conto dei picchi di lavoro che si possono verificare nel periodo estivo a causa dell'interruzione delle attività scolastiche, che favorisce l'esecuzione degli interventi.
  Non sarà considerato valido motivo per non adempiere a detta clausola la chiusura dei magazzini dei fornitori in quanto l'approvvigionamento dei materiali deve essere previsto per tempo;
- non saranno considerate cause di forza maggiore, le interruzioni del lavoro richiesto od imposto da parte di Enti o autorità (A.S.L., per esempio);

- nel caso particolare di interventi che interessino gli allacciamenti, l'impianto elettrico e gli scarichi, in particolare, dovranno essere mantenuti in funzione completamente, anche con l'adozione di collegamenti provvisori, durante tutta la durata degli interventi stessi;
- il mantenimento della viabilità veicolare e pedonale e la necessaria funzionalità all'uso degli edifici anche durante l'esecuzione degli interventi, garantendo la continuità del transito di persone, e utenti di ogni tipo, mediante la predisposizione di percorsi protetti affinché i suddetti fruitori possano accedere alle varie parti, e spostarsi all'interno dell'area interessata, evitando le possibili cause di infortuni o danni alle cose;
- gli spostamenti e le ricollocazioni di arredi e attrezzature e quant'altro si dovesse spostare per consentire le prestazioni contrattuali;
- la modifica ed anche il completo rifacimento, ad esclusivo giudizio del Responsabile del procedimento, delle prestazioni o di parti di esse che venissero giudicate inaccettabili dal DEC o dall'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, stesso per errori o variazioni arbitrarie commesse dall'Appaltatore;
- la rimozione e l'allontanamento dei materiali residui e delle attrezzature non appena si siano ultimati i singoli interventi, nonché la pulizia dei luoghi e degli arredi ivi presenti, al fine di riconsegnarli nelle perfette ed identiche condizioni in cui sono stati trovati prima degli interventi stessi;
- la fornitura di tutti i materiali necessari per le sostituzioni previste in manutenzione programmata o nel servizio energia, se non diversamente specificato negli allegati relativi;
- l'utilizzo di materiali a marchio (IMQ, CE);
- l'adozione, nell'esecuzione di tutti i lavori, dei procedimenti e delle cautele di qualsiasi genere, atti a garantire l'incolumità degli operai, delle altre persone addette ai lavori e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati, osservando le disposizioni contenute nelle normative di sicurezza vigenti;
- le spese per provvedere alla fornitura di tutte le strumentazioni, materiali, personale esperto per tracciamenti, rilievi, misurazioni, saggi, picchettazioni e personale di fatica ecc., relativi alle operazioni di consegna, verifiche in corso d'opera, contabilità e collaudi, che l' riterrà opportuni;
- l'autorizzazione al libero accesso ad altre Imprese o e al relativo personale dipendente, ai cantieri di lavoro, nonché l'uso parziale o totale di ponteggi, impalcature, opere provvisionali ed apparecchi di sollevamento, senza diritto a compenso, per tutto il tempo occorrente all'esecuzione dei lavori o delle forniture scorporate;
- l'esecuzione di fotografie, in formato digitale, delle opere in corso di costruzione al momento dello stato di avanzamento e nei momenti più salienti a giudizio del DEC o dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito;
- le spese per la redazione di tutti i progetti di cantierizzazione e l'approntamento di tutti i calcoli e i disegni costruttivi di cantiere che secondo le indicazioni del DEC o dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, sarà necessario predisporre per una corretta esecuzione delle opere;
- le spese per la conservazione, la custodia la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le opere fino alla presa in consegna da parte dell'Amministrazione;
- la riparazione dei danni, dipendenti anche da forza maggiore, che si verificassero negli scavi, nei rinterri, agli attrezzi ed a tutte le opere provvisionali;

### 5.3.3 Campionatura materiali, rilievi e analisi

Sono compresi tra gli oneri dell'Appaltatore:

- la preventiva campionatura al DEC o all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito,di ogni materiale da porre in opera, accompagnata da documentazione tecnica atta ad individuare le caratteristiche e prestazioni dei materiali stessi e la loro conformità alle prescrizioni normative e contrattuali; dovranno essere sottoposte al DEC o all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, almeno 3 campioni di ditte fornitrici diverse, fra le quali lo stesso opererà la scelta, fermo restando la facoltà di rifiutare comunque materiali ritenuti inadatti, a suo insindacabile giudizio;
- depositare i campioni dei materiali scelti presso l'ufficio del Referente del Servizio dell'Amministrazione Contraente;
- la fornitura al DEC o all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, di personale, strumenti ed accessori necessari per i rilievi, determinazione di quote, misurazioni, tracciamenti, rilievi contabili, ispezioni ed assaggi, e ciò sino al momento della stesura del verbale di riconsegna degli immobili;
- dopo queste operazioni di collaudo il ripristino di quello che sia stato alterato o demolito sarà parimenti a carico dell'Appaltatore;
- tutte le spese relative a prove in situ o di prelevamento ed invio dei campioni agli Istituti di prova che saranno tassativamente indicati dall'Amministrazione Contraente e gli oneri per le prove effettuate agli Istituti o Laboratori o in situ. Parimenti sono a carico dell'Appaltatore il trasporto ai laboratori ed il ritiro dei campioni dagli stessi con le modalità indicate dal DEC o dall'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito.

### 5.3.4 Verifiche e collaudi

L'Appaltatore ha l'obbligo di provvedere a sua cura e spese a:

- tutte le *verifiche statiche ed impiantistiche, calcoli e a tutti gli adempimenti tecnici previsti dalla vigente normativa*, sulle opere eseguite, rimanendo comunque responsabile della rispondenza strutturale ed impiantistica relativamente ai lavori effettuati;
- l'approntamento di ogni mezzo, materiale, mano d'opera, combustibile, ecc. per l'esecuzione di *prove di carico e di laboratorio*, di *prove di verifica e collaudo* anche in corso d'opera, delle opere, dei materiali, degli impianti e delle apparecchiature che il DEC o l'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, vorrà effettuare, a suo insindacabile giudizio, come per esempio qualità dei materiali e della posa in opera, reti fognarie, reti elettriche, impianti idrotermosanitari, messe a terra, ecc.., compresa l'assistenza e quant'altro necessario. Dopo queste operazioni di collaudo il ripristino di quello che sia stato alterato o demolito sarà parimenti a carico dell'Appaltatore;
- la predisposizione degli immobili e degli impianti per le prescritte visite ispettive periodiche e non da parte degli enti preposti al controllo VVFF, INAIL, ASL, ARPAL, ecc., garantendo anche la necessaria assistenza durante l'espletamento delle visite.

### 5.3.5 Certificazione sugli impianti e sulle componenti e protezioni passive antincendio

A seguito dell'effettuazione di interventi manutentivi sugli impianti l'Appaltatore dovrà rilasciare le idonee dichiarazioni di conformità ai sensi del D.M. 37/2008 e le modifiche introdotte dal D.M. del 19 maggio 2010.

L'Appaltatore dovrà anche provvedere all'aggiornamento:

- ✓ dei libretti di impianto previsti dal Decreto ministeriale 10 febbraio 2014 - Modelli di libretto di impianto per la climatizzazione e di rapporto di efficienza energetica;
- ✓ del libretto previsto dall'art.16 del D.P.R. 162/99 così come modificato dal comma 1 art. 9 DPR 5/10/2010 n. 214 sugli impianti elevatori;

- ✓ del registro dei controlli periodici antincendio, nonché di ogni altro adempimento relativo alla registrazione di dati nelle forme e nei modi previsti dalle norme di legge.
- ✓ degli elaborati grafici e sugli schemi di impianto;
- ✓ degli APE qualora siano stati effettuati interventi di riqualificazioni, sostituzioni impianti o involucri, o quant'altro possa influire sulle caratteristiche energetiche dell'immobile.

Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al DM 37/2008 dovranno essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale dovrà anche rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendano necessarie.

A seguito dell'effettuazione di interventi manutentivi sugli impianti antincendio l'Appaltatore dovrà presentare:

- tutte le dichiarazioni e le certificazioni specifiche per gli interventi impiantistici realizzati, redatte su modulistiche disponibili presso i Comandi Provinciali dei Vigili del Fuoco ( es: PIN 2.4-2018 - Dich. Imp.; PIN 2.5-2018 - Cert. Imp., ecc.), aggiornate al momento dell'esecuzione degli interventi, e corredate di tutti i necessari allegati obbligatori (certificazioni CE, rapporti di prova, dichiarazioni conformità produttori/fornitori, bolle di consegna, ecc.);
- tutte le dichiarazioni e le certificazioni relative agli eventuali lavori accessori eseguiti quali sigillature R/EI di attraversamenti impiantistici, condotte di contenimento R/EI degli impianti, ecc., rese anch'esse su modulistiche disponibili presso i Comandi Provinciali dei Vigili del Fuoco (es: PIN 2.2-2018 - Cert. REI; PIN 2.3-2018 - Dich. Prod.; Dich. posa opera-2004, ecc.) aggiornate al momento dell'esecuzione degli interventi e corredate di tutti i necessari allegati obbligatori (certificazioni CE, rapporti di prova, dichiarazioni conformità produttori/fornitori, bolle di consegna, ecc.);

  A seguito dell'effettuazione di interventi manutentivi su componenti e/o protezioni passive (porte tagliafuoco, pareti con caratteristiche R/EI, lastre, vernici intumescenti e/o per conferimento classi di reazione al fuoco, ecc.), presidi rilevanti a fini antincendio, l'Appaltatore analogamente a quanto sopra, dovrà presentare:

- tutte le dichiarazioni e le certificazioni relative ai lavori eseguiti rese su modulistiche disponibili presso i Comandi Provinciali dei Vigili del Fuoco (es: PIN 2.2-2018 - Cert. REI; PIN 2.3-2018 - Dich. Prod.; Dich. posa opera-2004, ecc.) aggiornate al momento dell'esecuzione degli interventi e corredate di tutti i necessari allegati obbligatori (certificazioni CE, rapporti di prova, dichiarazioni conformità produttori/fornitori, bolle di consegna, ecc.);

  L'Appaltatore è tenuto a fornire e/o modificare le suddette documentazioni in base ad eventuali richieste di integrazione e adempimenti ulteriori che pervengano dagli enti preposti (VVF, ecc.).

  L'Appaltatore dovrà procedere al caricamento di tutte le certificazioni e documentazioni prodotte , sul modulo di gestione della documentazione presente nel sistema informativo informatico, aggiornando contestualmente ove necessario rilievi plano-volumetrici e censimento delle componenti, e le schede per registri antincendio di cui all'*Allegato S1.A3 al Capitolato tecnico n. 1 Servizi di Governo - Schede manutentive e procedura registro antincendio*.

### 5.3.6 Smaltimento rifiuti

L'Appaltatore dovrà eseguire a proprie spese ed ai sensi della normativa vigente (D.Lgs. 25/07/2005 n. 151 - D.Lgs. 3/04/2006 n. 152 in particolare art. 266 c.4) la gestione e lo smaltimento di tutti i rifiuti prodotti nell'esecuzione degli interventi di manutenzione, conduzione, controllo, verifica degli edifici oggetto dell'appalto. Tale obbligo vale per tutti i rifiuti prodotti, anche per quelli pericolosi, tossici, nocivi.

L'Appaltatore altresì provvederà, a sua cura e spese, alla pulizia dei locali in cui è intervenuto con raccolta e trasporto a rifiuto dei materiali di risulta.

Pertanto l'Appaltatore dovrà, sollevando l'Amministrazione contraente da ogni responsabilità, effettuare a sua cura e spese, lo smaltimento dei rifiuti e dei materiali di risulta nel rispetto più ampio delle normative vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti civili ed industriali.

L'Appaltatore (manutentore) in quanto produttore del rifiuto può farsi carico del conferimento del rifiuto presso il proprio deposito di rifiuti temporaneo, con le seguenti modalità:

- il trasporto del rifiuto dal sito del cliente (luogo di produzione dello stesso) deve essere effettuato da mezzo autorizzato dall'Albo Nazionale Gestori Ambientali (ai sensi dell'art. 212 comma 5 D.Lgs 152/06);
- può effettuare il trasporto del rifiuto solo se ha precedentemente provveduto ad autorizzare un automezzo al trasporto del codice CER con cui è identificato il rifiuto in conto proprio (Vedi art. 212 comma 5 D.Lgs 152/06);
- se il rifiuto è classificato come Non Pericoloso non ci sono limiti quantitativi per il trasporto in conto proprio; se il rifiuto è classificato come pericoloso le quantità trasportabili in conto proprio non possono eccedere i 30 chilogrammi o 30 litri giorno (ai sensi dell'art. 212 comma 8 D.Lgs 152/06);
- il rifiuto deve essere preso in carico nel deposito temporaneo del manutentore (vedi art. 183 comma 1, lettera bb) del D.Lgs. 152/06) e registrato sul registro cronologico Sistri o altro eventuale sistema previsto dalle norme;
- provvedere allo smaltimento finale dei rifiuti provvedendo a tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente. Tutti i materiali di rifiuto che presentino caratteristiche di riciclabilità andranno avviati al recupero anziché al deposito finale in discarica o incenerimento.

Si fa obbligo all'Appaltatore di produrre all'Amministrazione contraente la documentazione che indichi la destinazione finale del trasporto e attesti che il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti sia stato affidato a impresa in possesso delle necessarie autorizzazioni.

In materia di scarico delle acque l'Appaltatore dovrà osservare le disposizione della vigente normativa nazionale e regionale nonché quella dei Regolamenti del gestore del servizio.

L'Appaltatore, in quanto produttore di rifiuti anche pericolosi durante la manutenzione (ad es. tubi al neon, estintori, apparecchiature, oli, gas, ecc..) dovrà essere iscritto al Sistri ed adempiere a tutti gli obblighi di legge connessi.

Rimangono a carico dell'Appaltatore tutte le analisi necessarie a caratterizzare i rifiuti che si intendono compensate nelle spese generali. È esclusa la facoltà di avvalersi della DGR Liguria n.714 del 26/05/2015.

### 5.3.7 Oneri relativi al rapporto con gli Enti di controllo

L'Appaltatore si farà carico della redazione, in accordo con il DEC e/o con l'ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, degli elaborati, pratiche o altro che si rendessero necessari per gli adempimenti presso le Pubbliche Amministrazioni, Enti ed Organismi (es. Comuni, INAIL, ARPAL, VVF, ASL, Ispettorato del Lavoro, UTF, etc.) aventi il compito di esercitare controlli di qualsiasi genere o di rilasciare licenze di esercizio o permessi di qualsiasi tipo che si rendessero necessari, per l'esecuzione del contratto, in via esemplificativa e non esaustiva, per:

- ✓ lo svolgimento delle prestazioni previste contrattualmente e più genericamente per una corretta e funzionale esecuzione della gestione della manutenzione dei beni affidatigli ed oggetto dell'appalto; eventuali ritardi nell'ottenimento di tali autorizzazioni e/o permessi non costituiranno giustificato motivo di disfunzioni;
- ✓ il conseguimento delle autorizzazioni eventualmente necessarie per accessi attraverso proprietà di terzi;
- ✓ le autorizzazioni necessarie per l'impianto e l'esercizio di cantieri, nonché in genere quelle comunque necessarie per l'esecuzione degli interventi e servizi oggetto dell'appalto;
- ✓ le imposte stabilite dalla legge per la compilazione dei registri UTF di carico e di scarico dei combustibili nonché la tenuta dei libretti di impianto;
- ✓ le imposte per la tenuta dei registri di carico e scarico di rifiuti speciali e/o pericolosi;
- ✓ le tasse, le imposte e gli altri oneri per l'ottenimento di tutte le licenze tecniche occorrenti per l'esecuzione dei lavori e per la messa in funzione degli impianti;
- ✓ le tasse, le imposte e gli altri oneri dovuti a qualsiasi ente, direttamente o indirettamente connessi alla gestione dell'appalto (servizi/forniture/lavori);

- ✓ le spese di bollo per gli atti occorrenti alla gestione del servizio.

Negli interventi riconosciuti extra canone sarà cura ed onere dell'Appaltatore la redazione, degli elaborati progettuali, delle pratiche e quanto altro si rendesse necessario, al fine di ottenere l'autorizzazione od il parere da parte delle Pubbliche Amministrazioni, Enti ed Organismi (es. Comuni, INAIL, ARPAL, VVF, ASL, Ispettorato del Lavoro, UTF, etc.) aventi il compito di esercitare controlli di qualsiasi genere.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si riportano le più comuni pratiche edilizie e/o specifiche presso enti preposti: Segnalazione certificata di avvio attività (Scia), Comunicazione di inizio lavori asseverata (Cila), permesso a costruire, relazioni tecnico specialistiche ai fini strutturali, igienici, istanze esami progetti antincendio, Segnalazioni certificate di inizio attività antincendio, Autorizzazioni paesaggistiche (art. 146 del D.Lgs. 42/2004) e beni architettonici e monumentali (art. 21, c. 4 del D.Lgs. 42/2004), ecc.

L'onere derivante per la redazione degli elaborati sarà computato applicando il compenso professionale previsto dal regolamento del Decreto del Ministero di Giustizia del 17 giugno 2016, ricalcolato in base al ribasso offerto fase di gara.

Il pagamento degli oneri economici relativi alle predette pratiche autorizzative sarà a carico della Amministrazione contraente qualora trattasi di permessi, licenze, concessioni, autorizzazioni di opere a carattere definitivo utilizzate anche a fine degli interventi dalla Amministrazione. Saranno invece a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri economici (p. es. le spese per licenze, autorizzazioni, permessi, tasse, diritti, indennità, canoni, cauzioni, ecc.) relativi a tutte quelle opere di tipo provvisionale e/o di presidio (p. es. occupazioni temporanee di suoli pubblici o privati, uso di discariche, interruzioni provvisorie di pubblici servizi, attraversamenti, cautelamenti, trasporti speciali, ecc.), che si rendessero necessarie durante l'intera durata degli interventi fino a ultimazione delle opere.

### 5.3.8 Gestione elementi tecnici contenenti amianto

#### 5.3.8.1 Gestione componenti contenenti amianto

L'Amministrazione contraente metterà a disposizione dell'Appaltatore la documentazione del Censimento amianto e i suoi periodici aggiornamenti.

L'Appaltatore dovrà informare e formare il suo personale che si troverà ad operare negli immobili dove è presente amianto, affinché siano adottate tutte le cautele previste dalle norme.

E' a carico dell'Appaltatore la verifica della presenza e l'eventuale ripristino della segnaletica obbligatoria per la segnalazione della presenza amianto.

#### 5.3.8.2 Rinvenimento di amianto

L'Appaltatore, prima di intraprendere lavori di demolizione o di manutenzione, dovrà adottare ogni misura necessaria ad individuare la presenza di materiali a potenziale contenuto d'amianto (Titolo IX, capo III, sezione II, art. 248, comma 1, del decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81).

Nel caso in cui venga ravvisata la presenza di amianto, trovano applicazione le norme contenute nel Titolo IX, capo III, del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., e l'Appaltatore dovrà effettuare apposita ed immediata segnalazione al DEC o all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, e al Responsabile Amianto dell'Amministrazione Contraente.

Il Responsabile del procedimento e/o l'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, potrà richiedere all'Appaltatore appositi sopralluoghi, relazioni tecniche esplicative, fotografie, analisi chimiche dei materiali, proposte progettuali per la risoluzione del problema.

Qualora si rendano necessari i lavori di demolizione o di rimozione dell'amianto o di materiale contenente amianto l'Amministrazione contraente procederà ad affidare gli stessi ad imprese in possesso dei requisiti prescritti dall'art. 212 del D.Lgs. 152/2006 (iscrizione all'Albo nazionale dei gestori ambientali).

#### 5.3.8.3 Manutenzione di componenti contenenti amianto

Per quanto riguarda i manufatti già censiti contenenti amianto in forma compatta la manutenzione degli stessi quando necessaria potrà essere effettuata secondo le disposizioni di cui al Capitolato Tecnico n. 2 Manutenzione Edile, "*componenti contenenti amianto*", ove trattasi di interventi che potrebbero comportare solo "esposizioni sporadiche e di debole intensità" (cosiddette ESEDI di cui al D.Lgs 81/ 08 art. 249 c 2) da personale a tal fine formato.

L'attività manutentiva in oggetto dovrà risultare nel documento di valutazione dei rischi ed i rifiuti eventualmente prodotti dovranno essere smaltiti nel rispetto delle norme vigenti.

Per i dettagli degli interventi manutentivi previsti sui manufatti contenenti amianto si rimanda all'art. 2.13 del Capitolato Tecnico n. 2 Manutenzione Edile.

Sarà cura dell'Appaltatore predisporre un piano dettagliato degli interventi manutentivi, da sottoporre al Responsabile del Procedimento e al Responsabile Amianto dell'Amministrazione Contraente.

### 5.3.9 Gestione interventi conseguenti ad atti vandalici

Sono a carico dell'Appaltatore le riparazioni ed i ripristini conseguenti ad atti vandalici, denunciati alle autorità di pubblica sicurezza dai Responsabili delle Unità organizzative/funzionali, fino ad un importo massimo, per intervento, di 1.000,00 euro IVA esclusa, valutato utilizzando il prezziario di riferimento vigente.

Rimangono esclusi dal presente obbligo gli interventi non corredati da denuncia all'autorità competente e quelli causati da atti vandalici che, pur regolarmente denunciati, superano per importo stimato il limite di 1.000,00 euro (iva esclusa).

Sarà cura dell'Appaltatore mettere in atto le strategie di intervento più opportune ed efficaci per ridurre il fenomeno degli atti vandalici, soprattutto negli edifici scolastici, attraverso

- logiche ed azioni di sensibilizzazione dell'utenza;
- eventuali accorgimenti tecnici per limitare i danneggiamenti su particolari componenti.

Tutte le attività che riterrà opportuno effettuare in tal senso andranno concordate col Responsabile del Procedimento e/o con l'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto.

## 5.4 Sicurezza

### 5.4.1 Premessa

Ai fini della definizione degli obblighi in materia di sicurezza che regolano il presente appalto si fa specifico riferimento a quanto previsto dall'art. 26 comma 3 ter del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i. che stabilisce quanto segue:

*"Art. 26. Obblighi connessi ai contratti d'appalto o d'opera o di somministrazione" comma 3 ter.*
*Nei casi in cui il contratto sia affidato dai soggetti di cui all'articolo 3, comma 34, del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, o in tutti i casi in cui il* ***datore di lavoro*** *non coincide con l'Amministrazione* ***contraente****,* ***il soggetto che affida il contratto*** *redige il documento di valutazione dei rischi da interferenze recante una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto. Il* ***soggetto presso il quale deve essere eseguito il contratto****, prima dell'inizio dell'esecuzione, integra il predetto documento riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui sarà espletato l'appalto; l'integrazione, sottoscritta per accettazione dall'****esecutore****, integra gli atti contrattuali.*

Ai fini dell'applicazione di quanto sopra si assumono le seguenti **definizioni**:

| termine | definizioni/descrizioni | soggetti interagenti |
|---|---|---|
| Accordo Quadro (AQ) | Il contratto che disciplina i rapporti tra la Stazione Appaltante (SA) e il soggetto aggiudicatario (Appaltatore), l'adesione delle Amministrazioni Contraenti (AC) e l'attivazione dei Contratti Derivati (CD) | - Città Metropolitana di Genova<br>- Appaltatore<br>- Amministrazioni Contraenti |
| Contratto Derivato (CD) | Il contratto attivato a mezzo emissione Ordinativo Principale di Fornitura (OPF) dall'Amministrazione contraente con il Soggetto Aggiudicatario per l'individuazione delle prestazioni richieste che recepisce le condizioni contrattuali previste dall'Accordo Quadro e dai documenti da esso richiamati | - Amministrazioni Contraenti<br>- Appaltatore |
| Stazione Appaltante | Il soggetto appaltante che affida e stipula l'AQ con il soggetto aggiudicatario (Appaltatore) | - Città Metropolitana di Genova |
| Amministrazione Contraente (AC) | Le singole pubbliche amministrazioni che aderiscono all'AQ e attivano i CD con l'Appaltatore | - Amministrazioni Contraenti |
| Soggetto aggiudicatario (Appaltatore) | Soggetto aggiudicatario in forma singola, associata o consorziata, che ha stipulato l'Accordo Quadro in quanto aggiudicatario dell'AQ ed esecutore dei CD presso i singoli luoghi di lavoro (unità organizzative/ funzionali) su incarico delle singole AC. | - Appaltatore |
| Datore di lavoro (DdL) | *Soggetto presso il quale*, in relazione ai rispettivi CD stipulati dalle singole AC di riferimento, *deve essere eseguito il contratto* da parte dell'Appaltatore, e che a seconda del tipo e dell'assetto dell'organizzazione di appartenenza, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva di cui è *identificabile come datore di lavoro* ai sensi dell'Art. 2 - Definizioni lett. b) del D.Lgs. 81/2008.[2] | - Responsabile dell'unità organizzativa/funzionale |

[2] *In linea generale:*

- *nelle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, per datore di lavoro si intende il dirigente al quale spettano i poteri di gestione, ovvero il funzionario non avente qualifica dirigenziale, nei soli casi in cui quest'ultimo sia preposto ad un ufficio avente autonomia gestionale, individuato dall'organo di vertice delle singole amministrazioni tenendo conto dell'ubicazione e dell'ambito funzionale degli uffici nei quali viene svolta l'attività, e dotato di autonomi poteri decisionali e di spesa. In caso di omessa individuazione, o di individuazione non conforme ai criteri sopra indicati, il datore di lavoro coincide con l'organo di vertice medesimo;*
- *per gli istituti scolastici era già chiaramente stabilita all'art. 1 let. c. del DM n. 292 del 21/06/199 " Individuazione del datore di lavoro negli uffici e nelle istituzioni dipendenti dal Ministero della Pubblica Istruzione, ai sensi dei decreti legislativi n. 626/94 e n. 242/96 ed oggi dallo stesso art. 2 del D.Lgs. 81/2008.*

| | | |
|---|---|---|
| Lavoratore | Persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un Datore di Lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, e soggetti ad essi equiparati, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari, secondo quanto stabilito dall'art. 2 del D.Lgs 81/2008 e s.m.i.. | - Lavoratori ed equiparati dell'Appaltatore<br>- Lavoratori ed equiparati del Ddl |
| DUVRI_standard _AQ Rev.0 | Il documento di valutazione dei rischi da interferenze redatto dalla Stazione Appaltante ai sensi del primo capoverso del comma 3 ter dell'Art. 26 del D.Lgs 81/2008 e s.m. e i., recante *"una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto"* | - Città Metropolitana di Genova |
| DUVRI_standard _AQ Rev.1 | Revisione del DUVRI_AQ effettuata dall'Appaltatore a seguito dell'avvenuto affidamento e preliminarmente alla stipula dell'AQ con la Stazione Appaltante | - Appaltatore |
| DUVRI_CD Rev.0 | Il documento di valutazione dei rischi da interferenze derivante dalla revisione del DUVRI_AQ Rev.0 effettuata in coordinamento tra Appaltatore e la singola Amministrazione Contraente prima dell'attivazione del singolo contratto derivato (CD) con l'Appaltatore (emissione OPF) | - Amministrazioni Contraenti<br>- Appaltatore |
| DUVRI_CD Rev.1 | Revisione del DUVRI_CD da effettuarsi a cura dei singoli Ddl in coordinamento e cooperazione con l'Appaltatore, prima dell'inizio dell'esecuzione ai sensi del secondo capoverso del comma 3 ter dell'art. 26 del Dlgs 81/2008 e s.m. e i. "*Il soggetto presso il quale deve essere eseguito il contratto, prima dell'inizio dell'esecuzione, integra il predetto documento riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto; l'integrazione, sottoscritta per accettazione dall'esecutore, integra gli atti contrattuali"* | - Responsabile dell'unità organizzativa/funzionale<br>- Appaltatore |
| Interferenza | Circostanza in cui si verifica un contatto rischioso tra il personale del Datore di lavoro e quello dell'Appaltatore o tra il personale di imprese diverse che operano nella stessa sede aziendale con contratti differenti.[3] | - Responsabile dell'unità organizzativa/funzionale<br>- Appaltatore<br>- Lavoratori |

[3] "*L'ELABORAZIONE DEL DUVRI Valutazione dei rischi da interferenze" Edizione 2013 Pubblicazione realizzata da INAIL Settore Ricerca Dipartimento Processi Organizzativi Servizio Prevenzione e Protezione a cura di Raffaele Sabatino INAIL, Dipartimento Processi Organizzativi, SPP Ricerca con la collaborazione di Andrea Cordisco INAIL, Dipartimento Installazioni di Produzione e Insediamenti Antropici*

| | | |
|---|---|---|
| Rischi da interferenze | Tutti i rischi correlati all'affidamento di appalti o concessioni, all'interno dell'Azienda o dell'unità produttiva, evidenziati nel DUVRI. Non sono rischi interferenti quelli "specifici propri" dell'attività del Datore di lavoro, dell'Appaltatore e suoi subappaltatori (ditte o singoli lavoratori autonomi)[4]. | - Responsabile dell'unità organizzativa/funzionale<br>- Appaltatore<br>- Lavoratori |
| Attività non soggette al titolo IV del D.Lgs. 81/08 | attività periodiche e continuative di manutenzione programmata di verifica e controllo, le attività di manutenzione del verde, la conduzione degli impianti, i servizi di governo | - Datore di lavoro<br>- Appaltatore |
| Attività di Manutenzione soggette al Titolo IV del D.Lgs. 81/08 | Come definiti dall'allegato X del D.Lgs. 81/08:<br>Lavori di costruzione, manutenzione, riparazione, demolizione, conservazione, risanamento, ristrutturazione o equipaggiamento, la trasformazione, il rinnovamento o lo smantellamento di opere fisse, permanenti o temporanee, in muratura, in cemento armato, in metallo, in legno o in altri materiali, comprese le parti strutturali delle linee elettriche e le parti strutturali degli impianti elettrici, le opere stradali, ferroviarie, idrauliche, marittime, idroelettriche e, solo per la parte che comporta lavori edili o di ingegneria civile, le opere di bonifica, di sistemazione forestale e di sterro […] scavi, ed il montaggio e lo smontaggio di elementi prefabbricati utilizzati per la realizzazione di lavori edili o di ingegneria civile. | - Appaltatore<br>- Coordinatori per la sicurezza<br>- Responsabile dei Lavori |

Con riferimento alle tipologie di cui all'art. 2.2 delle Condizioni Generali, le attività sono così suddivise ai fini dell'applicazione delle norme sulla sicurezza:

1) **Attività non soggette al titolo IV del D.Lgs. 81/08**: attività non qualificabili come cantiere temporaneo o mobile, non comprese tra quelle elencate nell'allegato X del D.Lgs. 81/08. Tra di esse rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo le attività periodiche e continuative di manutenzione programmata di verifica e controllo, servizi o forniture connesse ad attività riparative, le attività di manutenzione del verde, la conduzione degli impianti, i servizi di governo. La sicurezza per le seguenti tipologie di attività è normata, all'interno dell'Accordo Quadro e dei Contratti Derivati, come descritto al successivo art. 5.4.2 delle Condizioni generali.

2) **Attività di Manutenzione soggette al Titolo IV del D.Lgs. 81/08:** attività qualificabili come cantiere temporaneo o mobile, comprese tra quelle elencate nell'allegato X del D.Lgs. 81/08. Tra di esse possono rientrare, a titolo esemplificativo e non esaustivo i lavori di manutenzione riparativa, la manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione. La sicurezza per le seguenti tipologie di attività è normata, all'interno dell'Accordo Quadro e dei Contratti Derivati, come descritto al successivo art..5.4.3 delle Condizioni generali.

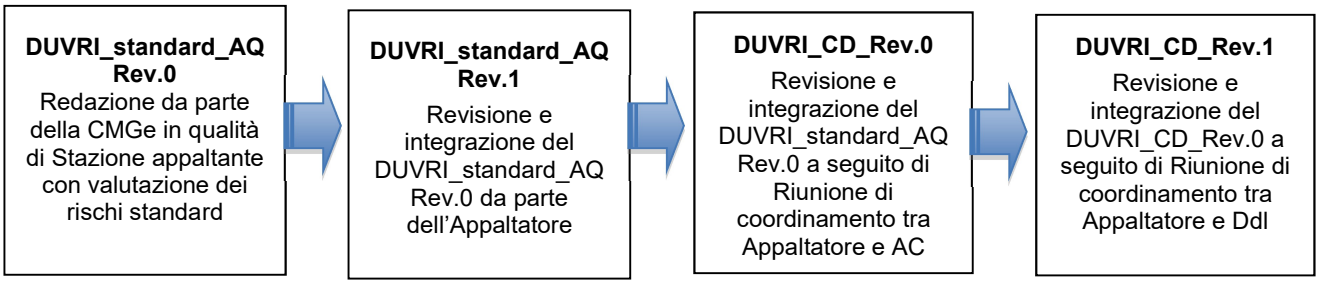
[4] *Vedi nota precedente*

### 5.4.2 Sicurezza attività ordinarie: D.U.V.R.I.

Nel presente paragrafo si illustrano le modalità di valutazione e le procedure attuate e/o da attuare per la redazione, revisione, integrazione dei DUVRI, nonché le modalità di analisi e stima dei relativi costi della sicurezza.

Con la presentazione dell'offerta i DUVRI_standard_AQ Rev.0 con la valutazione dei rischi standard contrattuali si intendono formalmente accettati.

**Flusso delle fasi di redazione dei D.U.V.R.I.**




L'Appaltatore, prima dell'inizio dell'esecuzione, dovrà quindi coordinarsi e cooperare con il Datore di lavoro, ovvero con il Responsabile dell'unità organizzativa/funzionale presso il quale deve essere eseguito il contratto, sulla base dei DUVRI_CD Rev.0, revisionandolo e integrandolo, per redigere il DUVRI_CD_Rev.1

In particolare, si hanno/produrranno i seguenti documenti:

- **DUVRI_standard_AQ Rev.0**: Redazione da parte della CMGe in qualità di Stazione Appaltante con valutazione dei rischi standard
- **DUVRI_standard_AQ Rev.1**: Revisione ed integrazione da parte dell'Appaltatore alla stipula dell'Accordo Quadro con la Stazione Appaltante con inserimento dati appaltatore, e informazione su diversi e/o specifici rischi introdotti dalla propria attività negli ambienti in cui andrà ad operare
- **DUVRI_CD_Rev.0**: Revisione ed integrazione del DUVRI_standard_AQ Rev.1 da parte dell'Appaltatore in coordinamento con le singole Amministrazioni Contraenti, preliminarmente all'attivazione dei singoli Contratti Derivati
- **DUVRI_CD Rev.1**: Revisione e redazione con firma del documento finale a seguito di riunione di coordinamento tra Appaltatore e singoli datori di lavoro (Ddl) ovvero il singolo responsabile dell'unità organizzativa/funzionale, prima dell'inizio dell'esecuzione

I DUVRI_CD Rev.0, integrati e completati in riferimento ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto, saranno sottoscritti dal datore di lavoro ovvero dal responsabile dell'unità organizzativa/funzionale e dall'appaltatore per accettazione, conservati presso ciascuna unità organizzativa/funzionale e saranno considerati parte integrante dei singoli contratti derivati sottoscritti tra la rispettiva AC e l'Appaltatore. Ogni eventuale successiva modifica e o aggiornamento delle misure e procedure di coordinamento e del relativo DUVRI, comporterà la stesura e firma del documento aggiornato.

Nel caso in cui, per sola indisponibilità dei datori di lavoro, non si possa procedere alle riunioni di coordinamento e quindi alla sottoscrizione dei verbali e del DUVRI_CD Rev.0 prima dell'effettivo avvio delle attività manutentive, l'Appaltatore dovrà effettuare le stesse attività manutentive in totale assenza di interferenze. Questo periodo di transizione potrà avere la durata massima è di 60 giorni, durante i quali l'Appaltatore dovrà adoperarsi per ottemperare a quanto previsto.

Per quanto concerne i rischi "interferenti", in base ai dispositivi di legge precedentemente citati, la Città Metropolitana di Genova in qualità di Stazione Appaltante, ovvero il soggetto che affida il contratto, ha proceduto a redigere il Documento di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) nella edizione **DUVRI_standard_AQ Rev.0** sia basandosi su una valutazione ricognitiva dei rischi standard che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto relativamente alla tipologie delle prestazioni ordinarie in esso previste, sia avvalendosi dell'esperienza acquisita dall'esecuzione di appalti precedenti e comprendenti analoghe prestazioni.

Si specifica che ai sensi del comma 3-bis dell'art. 26 del D.Lgs 81/2008 come modificato dal Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69 (convertito con Legge 9 agosto 2013, n. 98), che l'obbligo della redazione del DUVRI non si applica ai servizi di natura intellettuale, alle mere forniture di materiali o attrezzature, nonché ai lavori o servizi la cui durata non sia superiore ai cinque giorni, sempre che essi non comportino rischi derivanti dalla presenza di agenti cancerogeni, biologici, atmosfere esplosive o dalla presenza dei rischi particolari di cui all'allegato XI del D.Lgs. 81/2008.

Il DUVRI è stato articolato in cinque parti con riferimento alle diverse tipologie di prestazioni ed ai relativi Capitolati Tecnici, come da Allegati alle Condizioni Generali:

- *Allegato CG.A10 - DUVRI_standard_AQ Rev.0 Manutenzione Edile rev.0*
- *Allegato CG.A11 - DUVRI_standard_AQ Rev.0 Manutenzione Impianti rev.0*
- *Allegato CG.A12 - DUVRI_standard_AQ Rev.0 Climatizzazione Ambientale rev.0*
- *Allegato CG.A13 - DUVRI_standard_AQ Rev.0 Aree grigie e verdi rev.0*

Con la presentazione dell'offerta i DUVRI contrattuali si intendono formalmente accettati.

#### 5.4.2.1 Valutazione ricognitiva dei rischi standard

Oltre ai rischi immessi dalle lavorazioni stesse dell'Appaltatore, sono state valutate nell'esecuzione delle attività oggetto del presente appalto una serie di interferenze che potrebbero generare dei rischi e quindi richiedere misure di sicurezza atte ad eliminarli o quantomeno a ridurli.

In linea generale esemplificativa e non esaustiva vengono di seguito riassunte le principali interferenze che ragionevolmente potrebbero verificarsi nel corso dell'appalto:

- esecuzione del servizio oggetto d'appalto durante l'orario di lavoro del personale delle Unità organizzative/funzionali e/o durante la presenza di utenti;
- compresenza di utenti delle Unità organizzative/funzionali;
- compresenza di lavoratori di altre ditte;
- movimento/transito di mezzi;
- rischio scivolamenti (pavimenti, scale, rampe, ecc….);
- interruzioni di fornitura di energia elettrica, acqua, gas, linea telefonica, rete dati;
- temporanea disattivazione di sistemi antincendio;
- temporanea interruzione servizi di riscaldamento/raffrescamento;
- probabile utilizzo di attrezzature e macchinari propri dell'Amministrazione contraente e/o delle Unità organizzative/funzionali presenti nell'immobile;
- probabile movimentazione manuale di carichi;
- probabile movimentazione di carichi con ausilio di macchinari.

In sede di redazione del documento unico di valutazione dei rischi da interferenze posto a base di gara (DUVRI_standard_AQ Rev.0) l'incidenza dei costi della sicurezza per eliminare e/o ridurre al minimo i rischi di interferenza è stata quindi calcolata sia in relazione alle misure e alle procedure standard connesse alle interferenze sopra indicate.

Le Amministrazioni Contraenti, ai sensi dell'art. 26 del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, procederanno ad acquisire il DUVRI_standard_AQ Rev.1, e in coordinamento con l'Appaltatore, all'atto della predisposizione del PDA, provvederanno alla revisione del documento integrandolo con i dati di competenza e con i rischi riferiti alle unità organizzative e funzionali di loro diretta competenza, redigendo con l'Appaltatore il **DUVRI_CD Rev.0.**

Gli eventuali ulteriori costi da rischi per interferenze che dovessero evidenziarsi in questa fase per condizioni particolari e specifiche esistenti nel luogo di lavoro di competenza delle Amministrazioni Contraenti, ove è previsto che debba operare l'appaltatore, o derivanti da modalità di esecuzione particolari richieste esplicitamente dall'Amministrazione Contraente o manifestati alla stessa dai datori di lavoro e responsabili delle unità organizzative/funzionali presenti negli immobili di competenza della singola AC, restano a carico delle singole Amministrazioni Contraenti ed integreranno i costi già previsti per il singolo contratto derivato.

La emissione dell'Ordine Principale di Fornitura (OPF) del quale il DUVRI_CD Rev.0 è parte integrante presuppone l'accettazione dei costi della sicurezza e delle eventuali integrazioni.

Nessun'altra variazione di tali costi sarà possibile all'atto della redazione dei DUVRI_CD rev.1, in riferimento ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verranno puntualmente eseguite le prestazioni oggetto dell'appalto e che dovranno essere redatti e controfirmati da Appaltatore e DdI prima dell'effettivo inizio dei servizi manutentivi presso le singole unità organizzative e funzionali.

Si specifica che ove emergesse dalle revisioni e approfondimenti successivi dei DUVRI da parte delle Amministrazioni Contraenti e dell'Appaltatore che per particolari condizioni esecutive, alcuni dei servizi manutentivi da prevedere nei contratti derivati vadano a far ricadere l'attività nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, Titolo IV, l'Appaltatore dovrà provvedere in analogia a quanto previsto al successivo punto 6.3 relativamente alla predisposizione di specifici piani di sicurezza.

### 5.4.3 Sicurezza attività straordinarie

Qualora gli interventi rientrino nelle attività soggette l'Appaltatore dovrà obbligatoriamente, prima dell'avvio dell'intervento:

a) specificare la tipologia di prestazione e le motivazioni per cui ricade nella casistica in oggetto;

b) comunicare l'eventuale presenza, anche non contemporanea, di più imprese esecutrici, ai sensi del comma 3 dell'art. 90 del D.Lgs. 81/08.

Nei casi di cui alla lettera b), l'Appaltatore dovrà segnalare al Responsabile del Procedimento/Responsabile dei Lavori il nominativo del professionista abilitato allo svolgimento del ruolo di coordinatore per la sicurezza in fase di progettazione, del quale lo stesso si avvarrà per la redazione di un *P.S.C.- Piano di Sicurezza e Coordinamento e del Fascicolo Tecnico*, di cui rispettivamente agli art. 100 e art. 91 del D.Lgs 81/08 e s.m. e i.

Gli oneri di cui alle prestazioni suddette sono a carico dell'Appaltatore e remunerati nei Servizi di Governo.

Qualora l'Appaltatore non provveda a comunicare la previsione di presenza di più imprese, sarà considerato responsabile di condotta omissiva nei confronti della Amministrazione in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavori e ritenuto responsabile in sede civile e penale di ogni conseguenza relativa.

L'Appaltatore, in ogni caso e per tutte le attività ricadenti in questo articolo, dovrà provvedere, prima dell'inizio delle attività straordinarie a redigere un:

1. *POS - Piano Operativo di Sicurezza* di cui all'articolo 89, comma 1, lettera h , del decreto legislativo 81/08, e successive modificazioni.

2. *Pi.MUS - Piano di montaggio, uso e smontaggio dei ponteggi* nel caso di esecuzione di lavori temporanei in quota con l'impiego di ponteggi, ai sensi degli artt. 134 e 136 del D.lvo 81/08 e s.m.i.- avente perlomeno i contenuti minimi indicati nell'allegato XXII del D.Lgs. citato.

Nei casi di cui alla lettera b) il Responsabile del procedimento/Responsabile dei lavori identificherà, di volta in volta, tra il proprio personale dipendente abilitato, il tecnico incaricato di svolgere le funzioni e il ruolo di Coordinatore per la sicurezza in fase di esecuzione.

Qualora la situazione di cui alla lettera b) del presente articolo (presenza di più imprese) ricorra durante l'esecuzione dei lavori per cause impreviste ed imprevedibili rispetto alla fase precedente, l'Appaltatore dovrà darne immediata segnalazione al Responsabile del procedimento/Responsabile dei lavori che provvederà all'immediata nomina, tra il proprio personale dipendente abilitato, del Coordinatore per la sicurezza in fase di esecuzione. In questi casi l'Appaltatore provvederà all'immediata redazione del *P.S.C.- Piano di Sicurezza e Coordinamento e del Fascicolo Tecnico*, con le modalità sopracitate.

Ai sensi del comma 2 dell'art. 96 del D.Lgs.81/08, l'accettazione da parte di ciascun datore di lavoro delle imprese del piano di sicurezza e di coordinamento di cui all'articolo 100, nonché la redazione del piano operativo di sicurezza, contenendo al loro interno le specifiche valutazioni dei rischi interferenti tra l'attività del cantiere svolta in eventuale compresenza delle attività dell'unità organizzativa/funzionale nella quale saranno eseguite, costituiscono, limitatamente al singolo cantiere interessato, adempimento alle disposizioni di cui all'articolo 17 comma 1, lettera a), all'articolo 26, commi 1, lettera b), 2, 3, e 5, e all'articolo 29, comma 3, assolvendo quindi le previsioni relative alla sicurezza, limitatamente ai singoli interventi manutentivi di cui al presente articolo, per il periodo necessario alla loro esecuzione. Pertanto in queste attività, non vengono direttamente applicate le previsioni contenute nel DUVRI.

Spettano all'Appaltatore, oltre a quanto sopra specificato, tutti i compiti e gli oneri in campo della sicurezza che spettano all'impresa coordinatrice ed esecutrice dei lavori, ed in particolare:

a) la *redazione* del *Documento di valutazione dei rischi* di cui all'art. 18 del D.Lgs. 81/08, relativo all'attività specifica ed ai luoghi in cui si svolge l'attività;

b) il *coordinamento dei piani di sicurezza,* anche quando sia parte di un raggruppamento d'imprese appositamente creato, o holding o esegua il servizio o gli interventi tramite imprese controllate, oppure nei casi di subappalto. E' altresì a carico dell'impresa mandataria o capogruppo quando l'Appaltatore è un consorzio o associazione di imprese o general contractor o si avvalga di una sua società per la gestione, e comunque venga svolto il servizio.

c) l'*aggiornamento dei piani di sicurezza* ogni volta che ve ne sia necessità e comunque l'adeguamento nel tempo in funzione della effettiva evoluzione delle attività.

Tutti gli oneri relativi sono a carico dell'Appaltatore e compresi nel valore del canone dei Servizi di Governo.

### 5.4.4 Interferenze e rapporti con personale dipendente dell'Amministrazione contraente e con imprese terze

Le Amministrazioni contraenti si riservano la facoltà di eseguire interventi o attività o prestazioni incidenti sui beni oggetto del presente appalto, sia con personale dipendente, sia tramite appalti a terzi.

Tale facoltà è altresì ipotizzabile da parte dei singoli datori di lavoro delle Unità organizzative/funzionali presenti nei singoli immobili (dirigenti scolastici, ecc.).

In tali occasioni l'Amministrazione contraente comunicherà all'Appaltatore, non appena note, le modalità esecutive di tali interventi, al fine di inquadrare correttamente gli aspetti tecnici e gestionali nonché gli adempimenti necessari per il rispetto delle norme di sicurezza di volta in volta applicabili.

In particolare si identificano in via esemplificativa e non esaustiva, le seguenti casistiche:

- *interventi in amministrazione diretta eseguiti con personale dipendente dell'Amministrazione contraente*: l'Appaltatore ha l'obbligo di coordinarsi con la l'AC al fine di valutare eventuali rischi interferenziali con le proprie attività, adottando le misure e procedure concordate tra i datori di lavoro interessati (Amministrazione contraente, Appaltatore, Datore di lavoro Unità organizzativa/funzionale);

- *interventi eseguiti da terzi per conto del datore di lavoro dell'Unità organizzativa/funzionale*: l'Appaltatore ha l'obbligo di coordinarsi con il datore di lavoro dell'Unità funzionale al fine di valutare eventuali rischi interferenziali con le proprie attività, adottando le misure e procedure concordate tra i datori di lavoro interessati (Datore di lavoro Unità organizzativa/funzionale, Ditta terza esecutrice, Appaltatore);
- *lavori in appalto affidati a imprese terze dall'Amministrazione contraente*: l'Appaltatore ha l'obbligo di coordinarsi con le figure previste nei Piani sicurezza e coordinamento (PSC) dei singoli interventi in appalto, valutando:
  - eventuali rischi interferenziali con le proprie attività, adottando le misure e procedure concordate nell'ambito dei suddetti PSC senza che ciò giustifichi rallentamenti nella prestazione dei servizi, né modifiche dei termini contrattuali;
  - la sospensione delle attività manutentive e delle prestazioni ove non eseguibili per le parti interessate dai lavori appaltati a terzi, con le modalità previste all'art. 4.4 delle Condizioni Generali. In questo caso, l'area di cantiere, durante i lavori e fino alla riconsegna all'Amministrazione contraente, sarà sottoposta alla responsabilità di chi vi svolge gli interventi.

### 5.4.5 Rischi propri dell'Appaltatore

Per quanto concerne i rischi "specifici propri" dell'attività dell'Appaltatore e dei suoi subappaltatori (ditte o singoli lavoratori autonomi) l'Appaltatore s'impegna a ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, nonché prevenzione e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

L'Appaltatore s'impegna in particolare a rispettare e fare rispettare al proprio personale le norme in materia di sicurezza, nonché ad osservare tutti gli adempimenti riguardanti l'applicazione del decreto legislativo 81/2008, e s.m. e i.

L'Appaltatore dichiara di conoscere perfettamente le norme contenute nel decreto legislativo 81/2008, e successive modificazioni ed integrazioni, nonché delle leggi sopra richiamate in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro per quanto concerne i propri operatori, manlevando la Città Metropolitana da ogni responsabilità al riguardo, sia diretta che indiretta.

L'Appaltatore deve:

- comunicare il nominativo del proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e degli addetti incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di primo soccorso e comunque di gestione delle emergenze;
- formare il personale alla gestione dell'emergenza in caso di Primo Soccorso e Antincendio

L'Appaltatore, recepita l'informativa sui rischi specifici, informa i lavoratori in apposita riunione e predispone il proprio piano operativo di sicurezza.

L'Appaltatore è responsabile dell'osservanza delle suddette disposizioni anche da parte di eventuali suoi appaltatori, fornitori o collaboratori.

## Articolo 6 ORGANIZZAZIONE

L'Appaltatore dovrà dotarsi, con oneri a propri carico, di una struttura organizzativa composta da personale tecnico ed operativo abilitato e qualificato, nonché di automezzi, attrezzature, locali ad uso uffici e magazzini e quanto altro necessario a garantire il corretto svolgimento delle prestazioni affinché l'esecuzione del contratto sia effettuata con la massima cura ed attenzione e nel completo rispetto di tutte le disposizioni e prescrizioni che fanno parte del contratto.

### 6.1 Sedi operative, orari e servizio di reperibilità

L'Appaltatore dovrà disporre di uffici con le dotazioni necessarie, quali telefoni, fax, segreteria telefonica automatica, computer, collegamento internet 24h, indirizzi e-mail, ecc. dove poter svolgere la funzione essenziale di programmazione e coordinamento.

L'Appaltatore s'impegna a mantenere continuativamente l'operatività della struttura organizzativa in misura idonea e sufficiente ad adempiere agli obblighi contrattuali, durante tutto il periodo di durata del contratto.

E' vietato stabilire il domicilio presso terzi.

L'Appaltatore, entro 30 giorni dalla data attivazione del contratto derivato dovrà disporre per tutta la durata dell'appalto, di una o più sedi con ambienti, rispettivamente per i Lotti 1-2, nel Comune di Genova, e nell'ambito territoriale di competenza, per i Lotti 3-4, destinati all'attività di manutenzione, comprendente locali per il ricovero delle attrezzature, attività lavorative, veicoli e materiali. L'ubicazione della sede o delle sedi, unitamente alla dotazione di mezzi, materiali e attrezzature dovrà essere idonea a garantire la tempestività degli interventi, anche in regime di reperibilità

L'Appaltatore dovrà svolgere la propria attività lavorativa tutti i giorni dell'anno, esclusi il sabato, la domenica e i festivi, dalle ore 8:00 alle ore 18:00, durante i quali dovrà sempre essere garantita un'adeguata presenza di personale in grado di far fronte alle richieste o alla programmazione delle interventi.

L'Amministrazione contraente ha la facoltà di modificare le fasce orarie suddette in relazione alle mutate esigenze dell'Ente.

Durante l'orario di lavoro i Referenti dell'Appaltatore dovranno essere reperibili su telefono cellulare, i cui numeri telefonici dovranno essere comunicati all'Amministrazione contraente.

Al di fuori dell'orario normale di lavoro, compresi sabato domenica e festivi, dovrà essere attivo un servizio di reperibilità, per l'esecuzione, su ordine del Responsabile del Procedimento o del DEC o dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, di interventi sugli immobili di cui all'appalto.

Il servizio di reperibilità è assicurato con le modalità previste dal Capitolato Tecnico n. 1 "Servizi di governo" e prevede l'invio tempestivo da parte dell'Appaltatore del tecnico operativo di servizio per verificare la situazione in essere e l'eventuale necessità di intervento della squadra.

Gli interventi potranno riguardare tutte le esigenze non preventivamente programmabili, comprese le situazioni di possibile pericolo o danni alle proprietà dell'Amministrazione contraente; nel caso, tali interventi sono comunque di sola "eliminazione del pericolo o del danno incombente" (transennature, segnalazioni luminose, chiusura accessi, interruzione erogazione energia elettrica, acqua ecc.).

L'Appaltatore deve avvisare il Responsabile del Procedimento e/o il DEC o i Referenti dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, sull'evolversi della situazione in corso.

L'Appaltatore assicura con la propria organizzazione che ogni intervento in reperibilità venga iniziato entro i termini contrattuali previsti in relazione al livello di urgenza individuato dall'Amministrazione contraente.

## 6.2 Attrezzature e mezzi d'opera

L'Appaltatore deve impiegare per l'esecuzione del contratto, attrezzature e mezzi d'opera adeguati e conformi alla norma vigente, idonei e nelle migliori condizioni di stato e di uso, per lo svolgimento delle singole prestazioni.

A tale riguardo dovrà dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati siano nella sua disponibilità, rispettino le prescrizioni della Direttiva 2006/42/CE del 17 maggio 2006 (detta anche "nuova direttiva macchine"), recepita ed attuata per l'Italia mediante il Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 17, e di aver provveduto ad eseguire le eventuali manutenzioni preventive e programmate obbligatorie in virtù della normativa vigente, presso officine e/o da parte di strutture e/o operatori specializzati.

Tutti i mezzi utilizzati dagli operatori dovranno recare il logo identificativo, dell'Appaltatore e dell'Accordo Quadro, in dimensioni e posizione che ne garantiscano la visibilità, così come proposto dall'Appaltatore ed approvato dal Responsabile del procedimento.

L'Appaltatore dovrà dotarsi di tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento dei lavori e dei servizi previsti nel contratto (compreso il noleggio di piattaforme aeree, ponteggi, trabatelli, ecc.), in quantità sufficienti a garantire il corretto svolgimento dei servizi, con particolare riguardo all'osservanza delle norme di sicurezza.

L'Appaltatore non potrà sollevare eccezioni e/o pretese economiche per il noleggio o il reperimento di particolari attrezzature in relazione ad eventuali specificità del patrimonio edilizio dell'Amministrazione contraente o delle caratteristiche dell'intervento (a titolo di esempio: edifici storici o rilevanti dal punto di vista architettonico, palestre, ecc..) in quanto edotto dello stato dei luoghi oggetto delle prestazioni, sia in fase di predisposizione del PDA sia in fase di consegna degli immobili.

L'Appaltatore dovrà dotarsi, o comunque avere a disposizione, strumentazioni tecnologicamente avanzate quali ad esempio, a titolo indicativo e non esaustivo:

- 1 termocamera per indagini termografiche;
- 1 telecamera per indagini videoendoscopiche;
- 1 cercaperdite;
- strumentazioni per le verifiche di fessurazioni, spostamenti di strutture, ecc.;
- strumenti di misura (termometri digitali con funzionalità di registrazione dati, strumenti per misure lineari e altimetriche, luminosità, elettriche, ecc.);
- strumenti informatici, telefoni smartphone o tablet per gli operatori, macchine fotografiche.

L'utilizzo, la gestione e la taratura periodica degli strumenti, da effettuarsi presso laboratori autorizzati e certificati, è compresa negli oneri generali dell'Appaltatore.

## 6.3 Personale dell'Appaltatore

L'Appaltatore s'impegna ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del presente contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni. L'Appaltatore s'impegna ad applicare i contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e per tutto il periodo di validità degli stessi fino alla conclusione delle procedure di rinnovo previste dalla contrattazione collettiva di settore.

Prima dell'avvio dei servizi, e comunque in fase di consegna degli immobili, l'Appaltatore dovrà comunicare all'Amministrazione Contraente la propria struttura organizzativa indicando, per ciascun servizio e/o sub-servizio, i nominativi ed i recapiti di tutti i soggetti interessati allo svolgimento del contratto, sia nel normale orario di lavoro sia in reperibilità, e loro sostituti, ed in particolare:

- nominativi, recapiti telefonici e mail dei Responsabili Tecnici dei servizi (Referenti Servizi);
- nominativi e recapiti telefonici dei tecnici incaricati dell'esecuzione operativa delle attività.

I componenti della struttura organizzativa devono corrispondere a quanto dichiarato nell'offerta tecnica di gara ed avere lo standard professionale e contrattuale indicati nell'offerta stessa dall'Appaltatore.

L'Appaltatore ha l'obbligo di:

- mantenere nei luoghi di esecuzione dei servizi una severa disciplina da parte del proprio personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dell'Amministrazione contraente, di chiedere l'allontanamento di quegli addetti che fossero per validi motivi - ad es. sotto il profilo professionale e/o dei comportamenti - ritenuti inadeguati/ non idonei dall'Amministrazione contraente stesso: costoro devono essere sostituiti prima del turno di servizio utile successivo;
- utilizzare, per l'esecuzione dell'Appalto, personale abilitato ai sensi di legge e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate alle esigenze di ogni specifica prestazione, ed in particolare di conoscenza del funzionamento degli impianti, delle apparecchiature e dei componenti oggetto di manutenzione nonché delle norme antinfortunistiche;
- acquisire, all'atto della costituzione del rapporto di lavoro, il casellario giudiziario del personale, che nell'ambito dello svolgimento di attività professionale, sia destinato al contatto diretto e regolare con i minori, conformemente a quanto previsto dall'articolo 25-bis del Decreto del Presidente della Repubblica 14 novembre 2002, n. 313, come modificato dall'articolo 2 del Decreto Legislativo 4 marzo 2014, n. 39. È onere dell'Appaltatore verificare per tutta la durata del contratto il permanere delle condizioni di svolgimento del servizio quali richieste dalla normativa indicata, e di provvedere all'immediata sostituzione del personale a carico del quale fossero sopravvenuti provvedimenti di condanna o sanzioni interdittive allo svolgimento delle attività a contatto con i minori.

Tutto il personale adibito ai servizi affidati in appalto lavorerà alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità dell'Appaltatore, sia nei confronti dell'Amministrazione contraente che nei confronti di terzi, anche per i risvolti di natura giuridica relativi alla legislazione in materia di assicurazione obbligatoria e prevenzione igiene e sicurezza sul lavoro.

L'Amministrazione contraente rimarrà estranea ad ogni rapporto tra l'Appaltatore ed il suo personale.

L'Appaltatore dovrà garantire che i propri dipendenti osservino nel rapporto con gli utenti e i cittadini alla massima educazione e rispetto, e garantire un vestiario decoroso ed adatto ai luoghi ed alle persone con cui si viene in contatto.

In particolare, il personale dell'Appaltatore dovrà presentarsi sui luoghi di svolgimento delle prestazioni in appalto munito di:

- tesserino di riconoscimento rilasciato dall'Appaltatore, portato in posizione visibile;
- documento di identità;
- documento di abilitazione allo svolgimento di determinati compiti o funzioni, ove richiesto da specifiche norme;
- una divisa di lavoro che li renda immediatamente riconoscibili, con logo e colori identificativi, proposto dall'Appaltatore ed approvato dal Responsabile del procedimento.

Sono a carico dell'Appaltatore le forniture del vestiario e dei materiali necessari.

L'Appaltatore è tenuto a comunicare periodicamente, o a richiesta, al DEC o all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, l'elenco nominativo del personale e dei mezzi d'opera (identificati, in genere, attraverso i numeri di targa) e l'indicazione per ognuno di essi del lavoro cui sono addetti (rapporto della forza presente) compresi i subappaltatori.

L'inosservanza di quanto previsto nel presente articolo darà luogo all'applicazione delle penali di cui all'art. 10.5 delle Condizioni Generali, fermo restando l'obbligo dell'Appaltatore di adeguarsi alle condizioni contrattuali previste entro un termine indicato dall'Amministrazione.

### 6.3.1 Codice di comportamento dei dipendenti pubblici

L'Appaltatore, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici", di cui al Decreto del Presidente della Repubblica del 16 aprile 2013, n. 62 e dal Codice integrativo adottato da ciascun Comune committente ai sensi dell'articolo 54, comma 5 del Decreto Legislativo del 30 marzo 2001, n. 165.

Il Committente trasmette, in occasione della sottoscrizione del contratto, o dell'avvio del servizio se antecedente, copia del Codice integrativo stesso, per una sua più completa e piena conoscenza. L'appaltatore si impegna a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione.

La violazione degli obblighi di cui al suddetto Regolamento e al citato Codice può costituire causa di risoluzione del contratto. L'Amministrazione, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto all'Appaltatore il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procede alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

## 6.4 Subappalti e Sub-contratti

### 6.4.1 Subappalto

L'affidamento in subappalto o a cottimo è sottoposto alle condizioni indicate all'art. 105 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50e s.m.i., ad eccezione dei limiti stabiliti ai commi 2 e 14 che, a seguito delle sentenze della Corte di Giustizia Europea C-63/18 del 26/09/2019 e C-402/18 del 27/11/2019, non trovano applicazione.

Tutte le prestazioni oggetto del contratto, siano esse lavori o servizi a seconda della natura dell'intervento, possono esser affidate in subappalto o a cottimo alle condizioni e con i limiti previsti dalle presenti Condizioni Generali.

Le lavorazioni possono essere subappaltate esclusivamente ad imprese in possesso dei requisiti previsti dal sistema unico di qualificazione degli esecutori di lavori pubblici. In particolare, qualora l'importo del subappalto sia superiore a € 150.000,00, il subappaltatore deve essere in possesso dell'attestato di qualificazione SOA per le categorie di lavori pubblici e per le classi di importo corrispondenti alle lavorazioni che si intendono affidare; qualora l'importo sia inferiore a € 150.000,00, il subappaltatore può, in alternativa al possesso dell'attestazione SOA, essere qualificato ai sensi dell'articolo 90, e dell'art. 248 per i beni del patrimonio culturale, del D.P.R. è 5 ottobre 2010, n. 207.

I servizi sono subappaltabili esclusivamente ad imprese in possesso del requisito di capacità tecnica e professionale costituito dall'avere svolto nel triennio antecedente la richiesta di autorizzazione al subappalto, servizi analoghi d'importo complessivamente pari o superiore all'importo dei servizi oggetto di subappalto.

Non è ammesso il subappalto in relazione all'attività di coordinamento delle prestazioni di cui al Servizio 1 - Servizi di Governo.

Non è ammesso inoltre il subappalto del ruolo di terzo responsabile, di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 74 per l'esercizio, la conduzione, il controllo, la manutenzione dell'impianto termico

Ai fini della qualificazione dell'affidamento in termini di subappalto o, piuttosto, di sub- contratto si applica l'art. 105 comma 2 primo periodo del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

Non si configurano come attività affidate in subappalto quelle di cui all'art. 105, comma 3, del Codice.

#### 6.4.1.1 Autorizzazione del subappalto del contratto derivato

Il procedimento di autorizzazione del subappalto è di competenza di ciascuna Amministrazione contraente in relazione al contratto derivato (OPF) dalla stessa attivato, fatti salvi gli obblighi di comunicazione nei confronti della Stazione Appaltante.

Unitamente all'invio del Piano dettagliato delle Attività (PDA) o in occasione dell'aggiornamento dello stesso qualora sia intervenuto un Atto Aggiuntivo all'OPF, l'Appaltatore individua le prestazioni per le quali intende avvalersi della facoltà di subappalto.

Almeno venti giorni prima dell'avvio delle prestazioni che si intendono subappaltare, l'Appaltatore presenta all'Amministrazione contraente, apposita istanza, eventualmente redatta in base ai modelli in uso presso la stessa Amministrazione contraente, con allegata la documentazione prevista dalla normativa vigente, ed in particolare:

a) Dichiarazione, redatta in carta semplice dal Titolare/Rappresentante dell'Impresa subappaltatrice attestante possesso dei requisiti generali soggettivi, ovvero dell'assenza di cause di esclusione o di impedimento alla stipula del contratto di cui all'art. 80 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 16, il possesso dei requisiti di qualificazione necessari all'assunzione delle prestazioni oggetto di subappalto, unitamente alla documentazione che li comprova;

b) Contratto di subappalto in originale;

c) Dichiarazione dell'Appaltatore circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'articolo 2359 del codice civile con l'impresa affidataria del subappalto o del cottimo.

d) Documentazione attestante il rispetto degli obblighi in materia di sicurezza da parte dell'impresa subappaltatrice.

In caso di mancata o incompleta presentazione dei documenti richiesti, l'Amministrazione contraente assegnerà all'Appaltatore un termine essenziale per il relativo deposito o l'integrazione, decorso inutilmente il quale il subappalto non verrà autorizzato. Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione sospende il termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del subappalto.

L'Amministrazione contraente conduce le verifiche in ordine alla sussistenza dei requisiti e delle condizioni di cui all'art. 105 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50; l'Amministrazione Contraente e provvede con proprio atto all'autorizzazione del subappalto con le modalità previste dallo stesso articolo.

L'Appaltatore deve sostituire i subappaltatori nel caso in cui le verifiche sul possesso dei requisiti abbiano dimostrato la sussistenza di motivi di esclusione o di impedimento del subappalto.

L'Amministrazione contraente deve trasmettere trimestralmente alla Stazione Appaltante l'Elenco dei subappalti autorizzati, con l'indicazione del nominativo del subappaltatore, dell'importo del contratto e delle prestazioni subappaltate.

L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

**Pagamento dei subappaltatori:**

L'Amministrazione contraente non corrisponderà direttamente al subappaltatore o al cottimista l'importo dovuto per le prestazioni effettuate, fatto salvo quanto previsto dall'art. 105 comma 13 del D.Lgs. 50/2016.

È fatto obbligo all'Appaltatore di trasmettere all'Amministrazione contraente copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti al subappaltatore o cottimista nel periodo di riferimento precedente, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate; in caso di inadempimento l'Amministrazione contraente sospende il successivo pagamento a favore dell'Appaltatore

Nel caso di pagamento diretto al subappaltatore, qualora l'amministrazione contraente accerti l'inadempimento o il ritardo dello stesso rispetto agli obblighi contributivi e retributivi riferiti al personale impiegato, sono disposte le trattenute e pagamenti in via sostitutiva previsti dalla normativa vigente di cui all'articolo 30, commi 5 e 6 del Decreto Legislativo 18 aprile 1016, n. 50.

#### 6.4.1.2 Obblighi e responsabilità dell'Appaltatore

**Obblighi:** L'affidamento delle prestazioni in subappalto o in cottimo comporta i seguenti obblighi:

- l'Appaltatore è tenuto ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni; è, altresì, responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto;
- l'Appaltatore e, per suo tramite, i subappaltatori, trasmettono all'Amministrazione contraente prima dell'inizio delle prestazioni la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la Cassa edile, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia del piano di sicurezza;
- l'Appaltatore e, suo tramite, i subappaltatori trasmettono periodicamente all'Amministrazione contraente copia dei versamenti contributivi, previdenziali, assicurativi, nonché di quelli dovuti agli organismi paritetici previsti dalla contrattazione collettiva.

**Responsabilità:** L'Appaltatore resta in ogni caso responsabile nei confronti dell'Amministrazione contraente per l'esecuzione delle prestazioni oggetto di subappalto, sollevando l'Amministrazione contraente medesima da ogni pretesa dei subappaltatori o da richieste di risarcimento danni avanzate da terzi in conseguenza dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate.

L'appaltatore è solidalmente responsabile con il subappaltatore dell'adempimento, da parte di questo ultimo, degli obblighi in materia di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

Il subappalto non autorizzato dà luogo a nullità del contratto e comporta le sanzioni penali previste dalla Legge 13 settembre 1982, n. 646 come modificata dal D.L. 29 aprile 1995, n. 139, convertito dalla legge 28 giugno 1995, n. 246, ferma restando la facoltà dell'Amministrazione contraente di chiedere la risoluzione del contratto derivato.

La cessione a terzi, anche di quote minime del contratto di subappalto è vietata; l'Appaltatore s'impegna a fare osservare il divieto ai suoi subappaltatori e risponde in solido dell'eventuale violazione. La cessione è comunque priva di efficacia nei confronti della Stazione appaltante.

È fatto divieto all'Appaltatore e al subappaltatore di cedere, in tutto o in parte, crediti derivanti dall'affidamento del servizio senza la formale adesione del Committente.

**Rapporti con i subappaltatori:** Qualora il Responsabile del procedimento dovesse ritenere il subappaltatore non più idoneo allo svolgimento dell'attività subappaltata, per ragioni diverse dalla perdita dei requisiti precedentemente accertati, né darà comunicazione scritta all'Appaltatore. In tal caso l'Appaltatore dovrà provvedere immediatamente all'allontanamento del subappaltatore e all'adozione di tutte le misure necessarie per lo svolgimento delle attività precedentemente affidate.

La risoluzione del subappalto non darà diritto all'Appaltatore di pretendere indennizzi, risarcimenti di danni o di perdite, o la proroga dei tempi di esecuzione delle prestazioni e ogni conseguenza, in specie nel rapporto fra Appaltatore e subappaltatore, sarà a carico dell'Appaltatore stesso.

L'Appaltatore è in ogni caso responsabile dei danni causati dall'imperizia o dalla negligenza dei suoi agenti od operai, compresi i subappaltatori, nonché della malafede nella fornitura dei dati o della frode nella somministrazione o nell'impiego dei materiali.

### 6.4.2 Sub-contratti

Per tutti i sub-contratti stipulati per l'esecuzione del contratto derivato l'Appaltatore deve comunicare preventivamente all'Amministrazione Contraente, ai sensi dell'art. 105, comma 2 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, e successive modifiche e integrazioni:

1) il nome del subcontraente;
2) l'importo del sub-contratto;
3) l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati.

Sono, altresì, comunicate all'Amministrazione Contraente eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.

## Articolo 7 RUOLI CONTRATTUALI

### 7.1 Ruoli Appaltatore

L'Appaltatore s'impegna a nominare un **Referente dell'Accordo Quadro**, affinchè lo rappresenti, con poteri di firma, in tutti i rapporti intercorrenti con la Stazione Appaltante e le Amministrazioni Contraenti con specifico riferimento agli obblighi derivanti dall'Accordo Quadro.

Per la gestione dell'appalto la struttura gestionale/operativa dell'Appaltatore dovrà essere così composta:

a) **Gestore del contratto derivato:** soggetto nominato dall'Appaltatore come referente nei confronti dell'Amministrazione contraente per tutto quanto concerne l'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

   Il referente deve assicurare la gestione ed il conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nell'Ordinativo Principale di Fornitura e negli eventuali atti aggiuntivi.

b) un **Responsabile Tecnico per ciascun Servizio (*Referente Servizio Appaltatore*):** persona individuata dall'Appaltatore per il coordinamento degli esecutori e delle attività tecnico-operative relative al servizio di competenza.

   L'Appaltatore dovrà garantire la reperibilità dei Responsabili Tecnici o dei suoi incaricati al fine di fronteggiare in qualsiasi momento anche nei giorni festivi e di notte, le emergenze e le situazioni di pericolo. Gli addetti a tale compito dovranno essere dotati di telefono cellulare.

   Ciascun Responsabile Tecnico dovrà avere piena conoscenza della documentazione di Appalto ed essere muniti dei poteri necessari per la gestione dei servizi che sovraintende.

   Con riferimento al Servizio 4 Climatizzazione Ambientale l'Appaltatore viene individuato quale "terzo responsabile dell'esercizio e manutenzione degli impianti termici" ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. 412/93 così come modificato dal DPR 16/04/2013 n. 74.

   Entro la data prevista per l'avvio formale dei servizi l'Appaltatore dovrà comunicare il nominativo della persona fisica o giuridica a tale fine nominata.

c) gli **Esecutori:** soggetti singoli o gruppi di lavoro che eseguono gli interventi, così suddivisi:
   - *tecnici,* che si occupano di implementare l'anagrafe dei beni, fare sopralluoghi, preventivi, aggiornamento del piano di manutenzione, ed imputare ed elaborare le informazioni, nonché coordinare gli operativi;
   - *operativi*, che eseguono gli interventi e compilano i rapporti di lavoro secondo le specifiche previste.

d) **i Coordinatori in materia di sicurezza e di salute durante la progettazione degli interventi**: soggetti incaricati, dell'esecuzione dei compiti di cui all'articolo 91, della redazione del PSC e del fascicolo dell'opera; nominato ai sensi dell'art. 90 co. 3 del D.Lgs 81/08 che prevede che *nei cantieri in cui è prevista la presenza di più imprese esecutrici, anche non contemporanea, il committente, anche nei casi di coincidenza con l'impresa esecutrice, o il responsabile dei lavori, contestualmente all'affidamento dell'incarico di progettazione, designa il coordinatore per la progettazione,* su proposta dell'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà fornire i nominativi del Gestore del contratto derivato e dei Responsabili Tecnici dei Servizi entro la data prevista per l'avvio formale dei servizi (Consegna degli immobili).

Per ciascuno dei ruoli dovranno essere forniti i recapiti telefonici, di tipo fisso e mobile, di posta elettronica, etc.

L'Appaltatore si impegna a comunicare tempestivamente ogni successiva variazione nell'individuazione dei soggetti indicati al punto precedente.

L'Appaltatore dovrà inoltre indicare il luogo dove le Amministrazione contraenti, il Responsabile del procedimento ed il Direttore dell'esecuzione del contratto delle stesse indirizzeranno, in ogni tempo, gli ordini e notificheranno gli atti.

Il Referente dell' Accordo quadro ha l'obbligo di fare riferimento al Responsabile del procedimento della Stazione Appaltante o delle Amministrazioni Contraenti, per tutte le questioni attinenti rispettivamente all'Accordo Quadro o all'esecuzione dei Contratti Derivati.

E' inoltre fatto obbligo all'Appaltatore, ogni qual volta l'Amministrazione contraente lo ritenga necessario, recarsi, in persona del Referente dell'Accordo Quadro o del Gestore del contratto derivato, presso l'ufficio del Responsabile del Procedimento o del Direttore dell'esecuzione del contratto, nell'orario stabilito, per ricevere ordini e comunicazioni relative all'appalto.

In caso di urgenza vi si dovrà recare non appena ricevuta la convocazione; in ogni caso l'Appaltatore o il suo rappresentante dovrà essere sempre reperibile anche telefonicamente durante l'orario di lavoro.

## 7.2 Ruoli Amministrazione contraente

Ciascuna Amministrazione contraente nomina un proprio **Responsabile del procedimento** per lo svolgimento delle funzioni di cui all'art. 31 del D.lgs. 50/2016;

Per la verifica del regolare andamento dell'esecuzione del contratto da parte dell'Appaltatore l'Amministrazione contraente nomina **un Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC)**, a cui competono il coordinamento, la direzione ed il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'articolo 101 comma 1 del D.Lgs. 50/2016.

In considerazione della quantità degli edifici e della complessità delle prestazioni, che richiedono l'apporto di una pluralità di competenze, l'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di nominare un **Ufficio di Gestione dell'esecuzione del contratto**, costituito da:

a) un **Direttore dell'esecuzione del contratto**, a cui competono il coordinamento, la direzione ed il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'articolo 101 comma 1 del D.Lgs. 50/2016, ad esempio per gli aspetti di carattere generale e trasversali a tutti i servizi;

b) un **Direttore Operativo del Servizio** (*Referente Servizio Amministrazione contraente*) **per ciascun Servizio oggetto del contratto**: a cui compete il monitoraggio ed il controllo della regolare esecuzione da parte dell'Appaltatore delle prestazioni tecniche del singolo servizio e/o sub-servizio, ai sensi dell'articolo 101 comma 1 del D.Lgs. 50/2016;

c) **Ispezionatori**, che svolgono, per gli immobili di competenza, le funzioni di interfaccia tra utenza, Appaltatore e Amministrazione contraente, di verifica e controllo delle richieste pervenute sul Sistema Informatico, di segnalazione delle necessità degli utenti e degli edifici nonché di verifica e controllo degli interventi dell'Appaltatore.

d) **Tecnici specialistici e di supporto,** che svolgono le funzioni di collaborazione e supporto ai Referenti dei singoli Servizi in merito ad attività connesse ad aspetti particolari e specialistici rispetto alle attività/richieste ordinarie gestite dagli ispezionatori.

e) **Coordinatori per la sicurezza in fase di esecuzione,** nominati ai sensi dell'art. 90 co. 4 del D.Lgs 81/08 che prevede che nei cantieri in cui è prevista la presenza di più imprese esecutrici, anche non contemporanea, il committente o il responsabile dei lavori, prima dell'affidamento dei lavori, designa il coordinatore per l'esecuzione dei lavori, in possesso dei requisiti di cui all'articolo 98 del D.Lgs 81/08; esso è il soggetto incaricato, dell'esecuzione dei compiti di cui all'articolo 92 del D.Lgs 81/08.

Il Responsabile del procedimento potrà delegare altre persone o strutture a svolgere parte delle funzioni previste nei Capitolati (ad es. Direttori operativi per sub-servizi, Direttori dei lavori e Coordinatori per la sicurezza in fase di esecuzione per le opere di manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione).

## 7.3 Rapporti Amministrazione contraente-Appaltatore - Tavolo bilaterale

Al fine di garantire il monitoraggio dei risultati ed una maggiore condivisione degli obiettivi contrattuali è prevista, per ciascun contratto derivato, l'istituzione di un **Tavolo bilaterale**, costituito:

- per l'Amministrazione contraente, dal Responsabile del Procedimento e dal Direttore dell'esecuzione del contratto
- per l'Appaltatore, dal Referente dell'Accordo Quadro e/o dal Gestore del Contratto Derivato

In relazione alle diverse tematiche e fasi contrattuali, sono invitati alle riunioni del Tavolo i singoli Referenti dei Servizi.

Il Tavolo ha le seguenti finalità:

a) Monitoraggio del livello di operatività, in relazione agli obblighi contrattuali, raggiunto dall'Appaltatore durante la fase di avvio, ai sensi dell'art. 4.3.2 delle Condizioni Generali.

b) Monitoraggio e verifica trimestrale e annuale di conformità, propedeutico alla redazione di ciascun stato di avanzamento dei servizi e del conto finale annuale, delle prestazioni svolte in relazione agli obblighi contrattuali, ai sensi degli artt. 10.4.1 -10.4.2 delle Condizioni Generali.

c) Analisi e convalida annuale degli obiettivi di sistema e dell'efficacia degli strumenti adottati per il raggiungimento degli standard qualitativi previsti, ai sensi dell'art. 10.4.3 delle Condizioni Generali.

d) Valutazione e convalida annuale delle strategie per il raggiungimento degli obiettivi di risparmio energetico, ai sensi di quanto previsto nel Capitolato Tecnico n. 4 – Climatizzazione Ambientale.

e) Verifica della sostenibilità economica del contratto, ai sensi dell'art. 4.4.3 delle Condizioni Generali.

# Articolo 8 OBBLIGAZIONI GENERALI

## 8.1 Obblighi generali

L'Appaltatore è responsabile a tutti gli effetti del corretto adempimento dei compiti e delle attività previste nell'Accordo Quadro, restando esplicitamente inteso che le norme e le prescrizioni contenute nei documenti contrattuali sono state da esso esaminate e riconosciute idonee al raggiungimento di tali scopi, e che il compenso pattuito lo remunera adeguatamente di ogni onere inerente e che pertanto è in grado di dare il risultato promesso.

Poiché le condizioni elencate in contratto rappresentano le condizioni minime necessarie ma non sufficienti al raggiungimento degli obiettivi che costituiscono l'oggetto principale dell'appalto, la sola osservanza delle norme elencate in contratto non limita, né riduce comunque, la responsabilità dell'Appaltatore nel ruolo contrattualmente assunto.

L'Appaltatore si impegna espressamente a:

- eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute dei Capitolati e nei relativi Allegati.

  Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno ad esclusivo carico del Appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale, e l'Appaltatore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi a tal titolo, nei confronti dell'Amministrazione contraente, assumendosene ogni relativa alea.
- impiegare, a sua cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per l'esecuzione del contratto secondo quanto specificato nei documenti contrattuali, nei suoi Allegati e negli atti di gara;
- rispettare, per quanto applicabili, le norme internazionali UNI EN ISO vigenti per la gestione e l'assicurazione della qualità delle proprie prestazioni;
- predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a consentire

all'Amministrazione contraente di monitorare, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, la conformità delle prestazioni alle prescrizioni contrattuali;

- predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizi, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza;
- garantire un'adeguata informazione e l'eventuale addestramento del personale dell'Amministrazione contraente e dell'utenza eventualmente preposto alla gestione degli impianti (es: centraline di rilevazione incendi, allarme, antintrusione, ecc.);
- osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo, relative all'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'Amministrazione contraente;
- non opporre all'Amministrazione contraente qualsivoglia eccezione, contestazione e pretesa relative alla fornitura e/o alla prestazione dei servizi connessi;
- manlevare e tenere indenne l'Amministrazione contraente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti;
- manlevare l'Amministrazione contraente ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto;
- comunicare tempestivamente all'Amministrazione contraente ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire all'Amministrazione contraente entro 15 giorni dall'intervenuta modifica.

L'Appaltatore, inoltre, prende atto e accetta che:

- i servizi e/o le forniture oggetto dell'Accordo Quadro dovranno essere prestati con continuità anche in caso di eventuali variazioni della consistenza e della dislocazione degli immobili;
- nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, i locali continueranno ad essere utilizzati dagli utenti delle Unità organizzative/funzionali presenti all'interno degli immobili oggetto dell'appalto e/o da terzi autorizzati, impegnandosi, pertanto, ad eseguire le predette prestazioni salvaguardando le esigenze delle Unità organizzative/funzionali stesse, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alle attività presenti.

L'Appaltatore rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte negli immobili oggetto del contratto.

## 8.2 Obblighi derivanti dai rapporti di lavoro

L'Appaltatore s'impegna ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del presente contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni. L'Appaltatore s'impegna ad applicare i contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e per tutto il periodo di validità degli stessi fino alla conclusione delle procedure di rinnovo previste dalla contrattazione collettiva di Capitolato settore.

L'Appaltatore è tenuto all'osservanza degli obblighi vigenti in materia retributiva contributiva, previdenziale, assistenziale, verso gli enti competenti, incluse le Casse Edili territoriali di riferimento con particolare riguardo a quanto previsto dall'articolo 105, comma 9, del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e dall'articolo 30 commi 5-6 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

L'Appaltatore è inoltre obbligato, nel caso di utilizzo di collaboratori autonomi, a garantire condizioni economiche congrue rispetto ai contratti collettivi e alle tabelle ministeriali di determinazione del costo del lavoro di riferimento. I suddetti obblighi vincolano l'Appaltatore

- anche nel caso che non abbia aderito alle associazioni stipulanti o receda da esse
- indipendentemente dalla natura industriale o artigianale, dalla struttura e dimensione dell'Appaltatore stesso e da ogni altra qualificazione giuridica, economica o sindacale.

A seguito dell'inadempimento degli obblighi di versamento di cui al presente articolo, accertato dagli Enti Competenti che ne richiedano il pagamento, l'Amministrazione contraente trattiene nei limiti del credito a qualsiasi titolo maturato dall'Appaltatore per effetto dell'esecuzione del contratto, l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi, compresa la Cassa Edile.

L'amministrazione contraente ha diritto di valersi della cauzione definita per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Appaltatore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nei luoghi dove viene prestato il servizio.

L'Appaltatore è altresì responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

L'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di effettuare verifiche sulla regolarità dei rapporti di lavoro, anche agli effetti contributivi e assicurativi. L'Appaltatore si impegna ad esibire la documentazione contabile e amministrativa necessaria per l'esecuzione dei controlli.

## 8.3 Clausola di salvaguardia

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'Appaltatore, con l'attivazione del contratto derivato, è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81 e secondo i termini e le condizioni stabilite nelle Linee Guida ANAC n. 13 del 13 dicembre 2019.

A tale fine l'Amministrazione richiedente allega alla RPF l'Elenco dei dipendenti in servizio presso il gestore uscente, con l'indicazione del CCNL di riferimento, della tipologia di rapporto di lavoro, della relativa qualifica, degli eventuali scatti di anzianità, della data di assunzione e dell'impiego orario.

## 8.4 Custodia degli immobili

Con la sottoscrizione del contratto all'Appaltatore è affidata la **custodia degli immobili** oggetto del contratto, ai sensi dell'art. 2051 del Codice Civile.

L'Appaltatore pertanto assume in proprio ogni responsabilità, penale e civile, per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto dell'Appaltatore e/o dell'Amministrazione contraente e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

L'Appaltatore è quindi responsabile e garante della continua e perfetta efficienza e funzionalità degli immobili e degli impianti affidatigli in manutenzione con specifico riferimento ai pericoli per la pubblica e privata incolumità e per la sicurezza degli utenti e degli addetti.

### 8.4.1 Verifiche e monitoraggio

A tal fine l'Appaltatore dovrà adottare tutte le azioni necessarie al fine di evitare possibili cause di pericolo sia attraverso ispezioni, a vista e con apposita strumentazione tecnica, sia mediante operazioni programmate di monitoraggio delle infrastrutture, delle strutture edilizie e degli impianti tecnologici oggetto del contratto.

Tali verifiche saranno effettuate con periodicità e modalità ritenute più opportune dall'Appaltatore e sufficienti a garantire la sicurezza in relazione alle condizioni degli immobili e al tipo di controllo da fare ma comunque, dove non diversamente specificato, dovranno essere effettuate con cadenza non superiore al semestre; per la definizione e la frequenza degli interventi si rimanda ai singoli Capitolati Tecnici.

I controlli eseguiti dal DEC o dall'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, sullo svolgimento dei servizi con conseguente approvazione, o tacita accettazione, di procedure adottate o di elaborati prodotti dall'Appaltatore, non limitano né riducono la sua piena ed incondizionata responsabilità.

L'Appaltatore è inoltre responsabile della tempestiva segnalazione all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto:

- di ogni eventuale anomalia riscontrata nelle parti edilizie, elettriche o meccaniche degli immobili;
- della necessità di eventuali interventi non compresi nel contratto stesso, fermo restando l'obbligo di adozione, di propria iniziativa, con assoluta tempestività, di tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone ed alle cose, compresa la sospensione totale o parziale del servizio erogato dagli impianti, qualora si rivelasse un pericolo in atto;
- della necessità di adeguare gli impianti ed i sub-sistemi tecnologici in manutenzione a criteri di sicurezza a seguito dell'entrata in vigore di nuove norme, regolamenti, decreti, ecc.

### 8.4.2 Interventi per scongiurare il pericolo imminente

Nel caso in cui si venisse a conoscenza di problemi di qualunque ordine che possano presumibilmente provocare danno o pericolo alla pubblica e privata incolumità, l'Appaltatore è obbligato a provvedere immediatamente e a porre riparo al pericolo e danno incombente, dandone comunicazione immediata, anche attraverso relazione descrittiva, indicando cause e possibili rimedi, al Responsabile del procedimento e/o all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto.

### 8.4.3 Interventi a seguito eventi calamitosi

E' obbligo dell'Appaltatore coadiuvare i tecnici dell'Amministrazione Contraente per la prevenzione e la gestione degli *eventi calamitosi*.

Per *eventi calamitosi* si intendono quei particolari fenomeni fisici che possono interagire negativamente e con conseguenze anche tragiche con la realtà socio-economica e territoriale presente in una data area. L'evento calamitoso può essere sia naturale (terremoti, alluvioni, vento, ecc..) o non naturale (interventi dell'uomo, manomissioni , ecc.) ripetitivo, occasionale oppure raro.

In via esemplificativa e non esaustiva, si indicano le seguenti evenienze:

1) <u>Eventi prevedibili - misure di prevenzione.</u>

   In occasione di emanazione di bollettini dI allerta idrogeologica/idraulica, nivologica, altri rischi (vento, mare, freddo/caldo), emanate dall'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente Ligure (ARPAL), l'Appaltatore deve attuare procedure precauzionali per ridurre i possibili danni.

   In occasione di emanazione di bollettini dI allerta idrogeologica/idraulica, nivologica, altri rischi (vento, mare, freddo/caldo), emanate l'Appaltatore deve attuare procedure precauzionali per ridurre i possibili danni.

   In particolare nei seguenti casi l'Appaltatore dovrà:

   - *Allerta per Piogge intense*:
     a) verificare lo stato di pulizia dei sistemi di scolo delle acque meteoriche;
     b) verificare, in caso di zone allagabili, che le stesse siano libere da auto o mezzi o cose che possano danneggiarsi;
     c) provvedere al posizionamento delle paratie anti allagamento negli edifici dove sono presenti.
   - *Allerta per neve e gelo:*
     a) verificare la necessità di spargimento sale davanti agli ingressi, scale, marciapiedi
     b) In caso di forti gelate e con presenza di tubazioni esterne, mantenere un rubinetto parzialmente aperto (cd. "filo d'acqua") solo per il tempo necessario (eventualmente solo la notte – istruire il personale scolastico)

2) Accadimenti ed eventi non prevedibili - misure di protezione.

In occasione di accadimento o di eventi non prevedibili l'Appaltatore deve inoltre attuare procedure di protezione per la gestione del post evento e la valutazione del danno effettuando opportuni sopralluoghi tecnici conformemente alle procedure adottate da ciascuna Amministrazione Contraente.

Tali sopralluoghi tecnici dovranno essere concertati con la struttura dell'Amministrazione Contraente.

## 8.5 Danni

**Sinistri alle persone e danni alle opere ed ai materiali**

L'Amministrazione contraente declina ogni responsabilità per sottrazioni e danni apportati ai materiali depositati negli immobili o in cantiere dall'Appaltatore e per quelli messi in opera fino al momento della constatazione dell'avvenuta ultimazione dei lavori o servizi.

Sinistri ed infortuni che dovessero accadere a persone od a cose dell'Appaltatore, saranno sempre a carico dello stesso.

Qualora nell'esecuzione delle prestazioni avvengano sinistri alle persone, o danni alle proprietà, l'accertamento di eventuali danni sarà effettuato dall'Amministrazione contraente alla presenza del Referente dell'Accordo Quadro e/o suo delegato o, nella sua impossibilità, alla presenza di due testimoni; i dati accertati costituiranno titolo sufficiente al fine del risarcimento del danno che dovrà essere corrisposto dall'Appaltatore.

In base all'accertamento dei danni come indicato al punto precedente, il DEC o il responsabile per competenza dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, redige apposita relazione da trasmettere senza indugio al Responsabile del procedimento indicando il fatto e le presumibili cause ed adottando gli opportuni provvedimenti finalizzati a ridurre per l'Amministrazione contraente le conseguenze dannose.

L'onere per il ripristino di opere o il risarcimento di danni ai luoghi, a cose o a terzi determinati da mancata, tardiva o inadeguata assunzione dei necessari provvedimenti è a totale carico dell'Appaltatore, indipendentemente dall'esistenza di adeguata copertura assicurativa; qualora l'Appaltatore non dovesse provvedere al risarcimento o alla riparazione del danno nel termine fissato, l'Amministrazione contraente è autorizzato a provvedere direttamente trattenendo l'importo sul pagamento in acconto di prima scadenza ed eventualmente sui successivi o sul deposito cauzionale, fatta salva ogni ulteriore azione per il completo risarcimento laddove le suddette trattenute non risultassero sufficienti.

Qualora l'Amministrazione contraente dovesse corrispondere direttamente o indirettamente indennizzi di qualsiasi entità, in conseguenza ad attività svolte dall'Appaltatore nell'ambito dei servizi oggetto dell'appalto, l'Appaltatore dovrà rimborsare all'Amministrazione contraente la spesa sostenuta. Dette somme verranno rimborsate all'Amministrazione contraente sia mediante ritenute da effettuare sui pagamenti in acconto dovuti all'Appaltatore, che con prelievo dalla garanzia di esecuzione (cauzione definitiva) o altre forme adeguate.

L'Appaltatore non può pretendere compensi per danni alle opere o provviste se non in casi di forza maggiore e nei limiti consentiti dal contratto.

Non vengono comunque accreditati all'Appaltatore compensi per danni, di qualunque entità e ragione, alle opere così dette provvisionali, alle provviste nonché ai materiali non ancora posti in opera.

**Ritardi e danni cagionati da forza maggiore**

Si considerano danni derivanti da cause di forza maggiore quelli effettivamente provocati alle opere da cause imprevedibili per le quali l'Appaltatore non abbia omesso le normali cautele atte ad evitarle.

I danni che dovessero derivare a causa di arbitrarie azioni dell'Appaltatore effettuate nello svolgimento dei servizi, non potranno mai essere ascritti a causa di forza maggiore e dovranno essere riparati a cura e spese dell'Appaltatore, il quale altresì è obbligato a risarcire gli eventuali consequenziali danni derivati all'Amministrazione contraente.

L'Appaltatore non può sospendere i servizi a lui affidati a nessun titolo e per alcuna motivazione neppure ove fossero accaduti eventi imputabili a causa di forza maggiore. In tali casi dovrà porre in atto ogni azione necessaria per garantire comunque il servizio, anche in forma provvisoria ed utilizzando opere e mezzi provvisionali, sino a che il danno causato da lui stesso, ovvero da cause di forza maggiore, non sia stato ripristinato.

I danni che l'Appaltatore ritenesse ascrivibili a causa di forza maggiore dovranno essere denunziati all'Amministrazione contraente entro cinque giorni dall'inizio del loro avverarsi, mediante comunicazione PEC, a pena di decadenza dal diritto di risarcimento.

L'Amministrazione contraente, nel caso di danno causato da forza maggiore, riconoscerà:

- l'indennizzo delle spese sostenute per le riparazioni sulle strutture, impianti e attrezzature di proprietà dell'Ente;
- i maggiori oneri sostenuti dall'Appaltatore in ordine alle opere provvisorie e provvisionali ed alle metodologie d'urgenza che verranno usate per garantire il servizio in caso di danno di forza maggiore o calamità.

L'Amministrazione contraente non riconoscerà alcun indennizzo per i danni provocati alle attrezzature e mezzi d'opera di proprietà dell'Appaltatore.

Non vengono considerati danni per causa di forza maggiore quelli provocati dalla negligenza e/o imprudenza e/o imperizia dell'Appaltatore.

**Esecuzione in danno**

Qualora l'Appaltatore non dia corso all'esecuzione delle prestazioni ordinate dall'Amministrazione contraente, anche dopo l'assegnazione di un termine perentorio commisurato all'urgenza del servizio stesso, l'Amministrazione contraente ha il diritto di procedere direttamente all'esecuzione utilizzando, a tal fine, la propria organizzazione o quella di terzi.

I maggiori oneri che l'Amministrazione contraente dovesse eventualmente sopportare rispetto a quelli derivanti dall'applicazione del contratto, saranno a totale carico dell'Appaltatore.

**Risarcimento danni in caso di risoluzione**

In tutti i casi in cui si proceda a risoluzione l'Amministrazione contraente potrà rivalersi su eventuali crediti dell'Appaltatore nonché sulla garanzia di esecuzione.

In ogni caso è sempre fatto salvo il risarcimento dei danni derivanti dalle inadempienze.

E' a carico dell'Appaltatore il totale risarcimento di tutti i danni causati a materiali o ad opere eseguite direttamente dall'Amministrazione contraente, o da altre ditte in conseguenza di negligenza dell'Appaltatore stesso.

## 8.6 Proprietà, dati e brevetti

Tutti i dati relativi al servizio svolto nell'ambito del contratto derivato sono di proprietà dell'Amministrazione contraente.

L'Appaltatore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino i diritti di brevetto, di autore ed in genere di esclusiva altrui.

L'Appaltatore pertanto:

- si obbliga a tenere indenne l'Amministrazione contraente nel caso che venga promossa nei confronti dello stesso un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui prodotti utilizzati;
- assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti ad eventuali richieste risarcitorie, a qualsiasi titolo avanzate, incluse le spese sostenute per la difesa in giudizio dell'ente

## Articolo 9 CORRISPETTIVO

I corrispettivi, così come indicati nei documenti contrattuali, si riferiscono ai servizi e/o forniture prestati a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all'Appaltatore dall'esecuzione del contratto, dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nei corrispettivi contrattuali.

I corrispettivi contrattuali offerti in sede di gara sono stati determinati a proprio rischio dall'Appaltatore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'Appaltatore medesimo di ogni relativo rischio e/o alea.

L'Appaltatore riconosce che i prezzi sono remunerativi e di non avere, quindi, alcun diritto a chiedere ulteriori patti, condizioni, prezzi e/o compensi diversi, maggiori o comunque più favorevoli di quelli fissati, fatto salvo quanto previsto dall'art. 9.2 delle Condizioni Generali.

### 9.1 Modalità di remunerazione dei Servizi

I Servizi verranno remunerati nel modo seguente:

| | |
|---|---|
| **Canone** | commisurato all'offerta presentata**,** attraverso un *corrispettivo economico periodico con cui sono remunerati i servizi che prevedono l'esecuzione di attività ordinarie periodiche e continuative*.<br>Rientrano in questa tipologia le attività ordinarie relative ai *Servizi di Governo, alla Manutenzione programmata preventiva e la Manutenzione riparativa (a guasto) di cui ai servizi 2,3,4 e 5.* |
| **Extra Canone**<br>(a misura) | commisurato all'offerta presentata, attraverso un *corrispettivo economico con cui sono remunerati i servizi che prevedono l'esecuzione di attività straordinarie su richiesta dell'Amministrazione contraente*.<br>Rientrano in particolare in questa tipologia le attività straordinarie di Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione, di cui ai Servizi 2,3,4 e 5 e quelle Integrative relative al servizio 1. |

#### 9.1.1 Corrispettivo a canone

Il corrispettivo a canone per ciascun servizio o subservizio è determinato con la seguente formula:

$$CC_s = Pu \times Q_{rif} \times (gg)$$

secondo le specifiche indicate nella tabella successiva per le diverse tipologie di servizi o subservizi

Laddove si intende:

- $CC_s$ = canone del servizio o subservizio relativo al periodo di riferimento
- $Pu$ = prezzo unitario al netto del ribasso offerto in sede di gara (dedotto dall'importo totale offerto)
- $Q_{rif}$ = quantità o grandezze riferite ai servizi/subservizi (mc, mq, Kw, n., ecc.) come da PDA approvato ed allegato all'OPF vigente
- $gg$ = giorni relativi al periodo di riferimento in cui viene normalmente svolto il servizio
  NB. Parametro non utilizzato per alcune tipologie di servizi.

| *Servizio/Subservizio di riferimento* | | *formula canone* | *specifica grandezza di riferimento* |
|---|---|---|---|
| S1 | Servizi di Governo | $Pu \times mc \times gg$ | mc<br>volume lordo degli immobili in gestione |
| S2.1<br>S2.2 | Manutenzione edile – programmata<br>Manutenzione edile – riparativa | $Pu \times mc \times gg$ | mc<br>volume lordo degli immobili in manutenzione |
| S3.1.1<br>S3.1.2<br>S3.2.1<br>S3.2.2 | Impianti elettrici e speciali - manutenzione programmata<br>Impianti elettrici e speciali - manutenzione riparativa<br>Impianti idrico-sanitari- manutenzione programmata<br>Impianti idrico-sanitari- manutenzione riparativa | $Pu \times mc \times gg$ | mc<br>volume lordo degli immobili in manutenzione |
| S3.1.3 | Impianti Fotovoltaici - Manutenzione programmata e riparativa | $Pu \times kWp \times gg$ | kWp<br>kilowatt picco |
| S3.3.1<br>S3.3.2 | Impianti antincendio estinzione fissa ad acqua - manutenzione programmata e riparativa<br>Impianti antincendio estintori - manutenzione programmata e riparativa | $Pu \times mc \times gg$ | mc<br>volume lordo degli immobili in manutenzione cui il servizio è riferito |
| S3.3.3 | Impianti antincendio rilevazione incendio - manutenzione programmata e riparativa | $Pu \times n \times gg$ | n<br>numero elementi gestiti dal sistema *(1)* |
| *(1)* sono considerati elementi gestiti dal sistema, indicati a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'insieme di centrale, rilevatore puntiforme o lineare, moduli e dispositivi gestiti (*elettromagneti, serrande, evacuatori fumo e calore, impianti di estinzione automatica*), dispositivi di segnalazione e allarme automatici (*ottici, acustici, ottico/acustici, evac*), dispositivi di segnalazione e allarme manuale (*pulsanti, campanelle, sirene, diffusione sonora , gruppi di continuità*) nonché tutti gli altri elementi equivalenti. | | | |
| S3.3.4 | Impianti antincendio rilevazione gas - manutenzione programmata e riparativa | $Pu \times n \times gg$ | n<br>numero elementi gestiti dal sistema *(2)* |
| *(2)* sono considerati elementi gestiti dal sistema, indicati a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'insieme di centrale, rilevatore puntiforme o lineare, moduli e dispositivi gestiti (ad es. *elettrovalvole, ecc.)*; non sono considerati tali i dispositivi di segnalazione e allarme automatici e manuale nonché tutti gli altri elementi equivalenti gestiti anche da altri impianti. | | | |
| S3.4 | Impianti fissi di trasporto (tutte le tipologie previste) | $Pu \times n \times gg$ | n.<br>numero impianti |

| | | |
|---|---|---|
| S4.1.1 Quota energia - Impianti gas<br>S4.1.2 Quota energia - Impianti gasolio | $Pu \times MWh$ | MWh<br>megawattora |
| S4.1.3 Quota combustibile - impianti a gas<br>S4.1.4 Quota combustibile - impianti a gasolio<br>S.4.1.8 Manutenzione circuiti e terminali Impianti | $Pu \times mc \times gg$ | mc<br>volume lordo riscaldato |
| S4.1.5 Manutenzione impianti e centrale termica di potenzialità ≥ 35 kW e ≤ 350 kW<br>S4.1.6 Manutenzione impianti e centrale termica di potenzialità > 350 kW<br>S4.1.7 Manutenzione calderine riscaldamento e riscaldamento + ACS <35 kW | $Pu \times n \times gg$ | n.<br>numero impianti |
| S4.1.9 Impianti solari termici | $Pu \times mq \times gg$ | mq.<br>superficie pannelli |
| S4.2.1 Impianti di raffrescamento - manutenzione programmata e riparativa | $Pu \times kWf \times gg$ | kWf<br>kilowatt in raffreddamento |
| S4.2.2 Impianti di trattamento aria - manutenzione programmata e riparativa | $Pu \times \frac{mc}{h} \times gg$ | mc/h<br>portata di aria trattata |
| S5.1.1 Manutenzione e pulizia aree verdi - prati e superfici erbose<br>S5.1.2 Manutenzione e pulizia aree verdi -Aiuole fiorite e/o piantumate | $Pu \times mq \times gg$ | mq<br>superficie area |
| S5.1.3 Manutenzione e pulizia aree verdi - Alberi | $Pu \times n \times gg$ | n.<br>numero alberi |
| S5.1.4 Manutenzione e pulizia aree verdi - Siepi | $Pu \times ml \times gg$ | ml.<br>lunghezza siepi |

#### 9.1.1.1 Riduzione dei corrispettivi in base alla classificazione degli immobili

In considerazione delle differenti caratteristiche degli immobili, sia per lo stato manutentivo e sia per la presenza/dotazione delle componenti, è prevista l'applicazione di un'ulteriore sconto del 10% sui corrispettivi relativi agli edifici in cui si riscontra una minore complessità manutentiva.

Tale valutazione viene effettuata attraverso la compilazione per ciascun immobile del modello di cui all' *Allegato CG.A15 - Scheda valutazione edificio* delle Condizioni generali in cui vengono valutati una serie di indicatori, ritenuti significativi per l'individuazione della classe manutentiva, quali in particolare:

a) vetustà dell'immobile o degli impianti: anno di costruzione/realizzazione/installazione

b) esecuzione recente di interventi di ristrutturazione totale o parziale

c) assenza di componenti/elementi tecnici significativi

d) dimensioni volumetriche

e) presenza di certificazioni

f) destinazione d'uso

La verifica viene effettuata dall'Appaltatore, in sede di redazione del PDA, in collaborazione con l'Amministrazione contraente, che dovrà fornire idonea documentazione attestante le specifiche situazioni oggetto di valutazione.

Lo sconto del 10% verrà applicato nei casi di raggiungimento delle soglie previste di cui alla Scheda allegata, ed in particolare nel modo seguente:

- qualora la valutazione dell'edificio ottenga un punteggio uguale o superiore a 58: sulla totalità delle tipologie di prezzi a canone dei servizi manutentivi edile, impianti e climatizzazione ambientale previsti nella scheda;
- qualora la valutazione dell'edificio ottenga un punteggio inferiore a 58: solo sulle tipologie di prezzi a canone dei servizi di cui sopra le cui valutazioni raggiungano il valore di soglia previsto per i singoli servizi.

### 9.1.2 Corrispettivo extra canone (a misura)

Il corrispettivo a misura per ciascuna attività svolta è determinato con la seguente formula:

$$CM_A = Pu \times Q_{rif}$$

secondo le specifiche indicate ai punti successivi per le diverse tipologie di prestazioni.

Laddove si intende:

$CM_A$ = corrispettivo a misura relativo alle prestazioni svolte

$Pu$ = prezzo unitario al netto del ribasso offerto in sede di gara (dedotto dall'importo totale offerto) applicato ai prezzi di cui all'*Allegato CG.A14 Elenco Prezzi Contrattuali Predefiniti* delle Condizioni Generali, ai Prezzari di cui all'art. 9.1.2.2 delle Condizioni Generali o a Nuovi Prezzi di cui all'art. 9.3 delle Condizioni Generali.

$Q_{rif}$ = quantità o grandezze riferita alle prestazioni svolte

#### 9.1.2.1 Elenco Prezzi Contrattuali Predefiniti

I corrispettivi relativi alle prestazioni contrattuali extracanone a misura, ad esclusione delle attività di manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione, verranno determinati applicando i prezzi unitari di cui all'*Allegato CG.A14 Elenco Prezzi Contrattuali Predefiniti* delle Condizioni Generali, al netto del ribasso offerto in sede di gara.

Annualmente si procederà all'adeguamento dei prezzi con le modalità di cui all'art. 9.2 delle Condizioni Generali.

Si precisa che i prezzi da utilizzarsi nell'ambito di ogni OPF, dovranno essere quelli vigenti alla data di presentazione del PDA.

Qualora si evidenzi la necessità di eseguire prestazioni non contemplate dal suddetto Elenco si procederà alla formulazione di Nuovi Prezzi così come disciplinato all'art. 9.3 delle Condizioni Generali.

#### 9.1.2.2 Prezzari/Listini per Interventi di Manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione

Gli interventi di manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione sono così contabilizzati:

1) **A misura,** per lavorazioni compiute, facendo riferimento ai seguenti listini/prezziari, edizione corrente :

   I) Unione regionale CCIAA della Liguria;

   II) prezzario per opere pubbliche della Regione Piemonte;

   III) prezzario DEI nazionale;

   Nella redazione di preventivi / consuntivi, il costo della lavorazione sarà desunto dai suddetti prezzari secondo l'ordine di priorità assegnato, ovvero dovrà essere cercato prima sul listino I e se non presente sul listino II e successivamente sul listino III.

   I prezzi delle singole voci di listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività (ODA ordine di attività), al netto del ribasso offerto. Ciò significa che la pubblicazione di una nuova versione di listino prezzi avrà vigore al netto del ribasso offerto, al fine della liquidazione delle prestazioni solo e soltanto relativamente ad attività non ancora approvate e comunque ancora da iniziare.

   La computazione dell'intervento deve essere redatta applicando alle quantità delle lavorazioni i prezzi unitari dei citati prezzari, comprensivi di spese generali ed utili di impresa.

   Per ogni singolo prezzo occorrerà provvedere a determinare l'incidenza della mano d'opera secondo quanto già previsto all'interno dei prezzari o determinato su analisi.

2) **in economia,** in caso di mancanza della lavorazione sui prezzari sopracitati o di altre particolari esigenze. In tali casi si procederà nel modo seguente:

   - applicando alle quantità di materiali o noleggi, i rispettivi prezzi elementari dedotti dai prezzari, ovvero, in mancanza, dai listini ufficiali vigenti nell'area interessata;
   - applicando alle quantità di ore impiegate il costo della mano d'opera riportato nei tariffari delle associazioni di categoria (per lo specifico servizio) vigenti per il territorio di riferimento;
   - aggiungendo, agli importi precedenti, una percentuale pari al 15 % (quindici per cento), per spese generali, ed una percentuale pari al 10% (dieci per cento) per utile dell'esecutore.

   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 lavorazioni 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.

Il corrispettivo a misura per ciascun intervento è determinato con la seguente formula:

$$P_{fin} = (IM + IE + Sic) - \left[IM + \left(IE - IE_{mdp}\right)\right] \times Rib$$

Laddove si intende:

$IM$ = importo lavorazioni a misura da prezzari

$IE$ = importo lavorazioni in economia

$IE_{mdp}$ = importo mano d'opera su lavori in economia

$Rib$ = ribasso d'asta

$Sic$ = importo oneri di sicurezza

### 9.1.3 Contabilità e pagamenti

#### 9.1.3.1 Anticipazione

L'Amministrazione Contraente, in ottemperanza all'art. 35 comma 18 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, corrisponde all'Appaltatore l'anticipazione del 20% dell'importo contrattuale, previa presentazione di idonea garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa.

#### 9.1.3.2 Contabilizzazione

La contabilizzazione delle prestazioni, a canone ed extra-canone, è effettuata con **cadenza trimestrale**, in conformità alle disposizioni vigenti e secondo le modalità indicate al punto precedente per la determinazione dei corrispettivi contrattuali.

La redazione della contabilità avviene contestualmente all'emissione dell'Attestazione di Conformità trimestrale, nell'ambito delle procedure di verifica di conformità delle prestazioni di cui all'art. 10.4 delle Condizioni Generali.

A seguito dell'accertamento del regolare espletamento dei servizi, **l'Amministrazione contraente procede**, negli stessi termini previsti per l'emissione dell'Attestazione di Conformità, **alla redazione dei seguenti documenti amministrativi contabili**:

1) *Stato d'avanzamento dei servizi (SAS)* in cui sono riportati, per ciascuna tipologia di servizi e sub-servizi, tutti gli elementi necessari per la determinazione dei corrispettivi a canone ed extracanone (prezzi unitari vigenti, giorni e grandezze del periodo di riferimento, ecc.);
2) I *documenti contrattuali aggiornati al trimestre in oggetto*, quali l'OPF, gli eventuali Atti Aggiuntivi, comprensivi di PDA, contenenti per ciascun edificio/unità funzionale i servizi e le relative quantità di riferimento;
3) ogni altra documentazione relativa alla situazione patrimoniale ed alle variazioni quantitative intercorse nel periodo, relativamente alle grandezze di riferimento o ai servizi;
4) il *Certificato di pagamento* per il pagamento della rata trimestrale dovuta.

Lo Stato d'avanzamento dei servizi (SAS), redatto dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto, è firmato per competenza, dal DEC o dai Referenti dell'Amministrazione contraente, qualora istituito l'Ufficio di Gestione

dell'esecuzione del contratto, e dai Referenti Servizi o dal Gestore del Contratto derivato, a seconda delle esigenze organizzative dell'Appaltatore.

Il Certificato di pagamento è emesso dal Responsabile del procedimento.

#### 9.1.3.3 Fatturazione

L'Appaltatore potrà procedere all'emissione della fattura successivamente all'emissione del certificato di pagamento e solo a seguito di esplicita richiesta dell'Amministrazione contraente.

Le fatture devono essere obbligatoriamente redatte in modalità elettronica mediante l'utilizzo del sistema informatico messo a disposizione sul sito www.fatturapa.gov.it.

L'Amministrazione Contraente s'impegna a comunicare i dati per consentire la corretta emissione delle fatture elettroniche, quali in particolare:

a) Descrizione dell'ente per l'intestazione della fattura;

b) Codice Univoco dell'Amministrazione, consultabile anche all'interno dell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (www.indicepa.gov.it ).

Ciascuna fattura elettronica dovrà contenere i seguenti dati minimi:

- ✓ Denominazione Amministrazione Contraente
- ✓ Codice univoco dell'Amministrazione
- ✓ Codice fiscale
- ✓ Partita IVA
- ✓ Oggetto
- ✓ Codice Identificativo Gara (CIG) derivato.
- ✓ Importo (Imponibile, IVA, Totale fattura)
- ✓ Annotazione "SCISSIONE DEI PAGAMENTI", al fine di consentire all'Amministrazione Contraente di adempiere a quanto disposto dall'art. 17-ter del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633, introdotto dall'art. 1, comma 629, lettera b), della legge 23 dicembre 2014, n. 190, (c.d. split payment). Sono liquidati all'Appaltatore i soli importi riferiti all'imponibile, mentre sono trattenute le quote relative all'IVA per il successivo riversamento all'erario.

#### 9.1.3.4 Pagamenti

I pagamenti degli importi dovuti sono effettuati, in osservanza di quanto disposto dal D.Lgs. 9 ottobre 2002 n. 231, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della relativa fattura o dalla Verifica di conformità delle prestazioni alle previsioni contrattuali, qualora l'attività sia conclusa in un momento successivo, di cui all'art. 10.4 delle Condizioni Generali.

La data di ricevimento della fattura corrisponde a quella in cui la stessa è stata correttamente caricata sul Sistema di interscambio per le fatture elettroniche.

Il termine per disporre il pagamento non decorre fino alla completa regolarizzazione delle procedure previste dalla normativa relativamente a:

a) *Verifica regolarità contributiva dell'esecutore e dei subappaltatori* : A tal fine l'Appaltatore ha l'obbligo di comunicare all'Amministrazione contraente, per ciascun stato d'avanzamento, la parte delle prestazioni eseguite dai subappaltatori, con la specificazione dei relativi importi. L'Amministrazione procederà ad acquisire presso lo sportello unico previdenziale il DURC dell'impresa aggiudicataria e delle eventuali imprese subappaltatrici, avviando le procedure previste in caso di inadempienze, in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

b) *Inadempienza dell'esecutore agli obblighi di trasmissione di copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti al subappaltatore*, con l'indicazione delle ritenute di garanzie effettuate.

Nel caso di ritardo nell'emissione dei certificati di pagamento o dei titoli di spesa si applicheranno gli interessi, legali e moratori, di legge.

I crediti indebitamente maturati dall'Amministrazione Contraente, per effetto di errori di fatturazione, omissione di servizi, danni o risarcimenti, sanzioni amministrative saranno portati in deduzione del corrispettivo dovuto con o senza emissione di specifica nota d'accredito da parte dell'Appaltatore in occasione del primo pagamento utile.

Il mancato rispetto dei termini di pagamento contrattualmente previsti o gli eventuali mancati pagamenti derivanti dall'applicazione delle disposizioni di legge e/o comunque non imputabili all'Amministrazione Contraente, non possono essere intesi in alcun modo come morosità e dare diritto a pretese per interessi di mora o indennità di qualsiasi altro genere, impedire la regolare esecuzione del contratto, essere causa di risoluzione del contratto.

Su ciascun Stato di avanzamento sarà effettuata la ritenuta dello 0,50% di cui all'art. 30 comma 5 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50. L'Amministrazione contraente svincola le ritenute sui pagamenti in acconto dopo l'approvazione del Certificato di regolare esecuzione annuale, ove non siano emerse eventuali inadempienze presso l'INPS, INAIL e la Cassa edile territorialmente competente (se dovuta).

Nei casi di inadempienza contributiva e retributiva dell'impresa aggiudicataria e delle eventuali imprese subappaltatrici l'Amministrazione contraente applica le procedure di intervento sostitutivo ai sensi dell'art. 30 commi 5-6 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50.

Nel caso in cui l'Appaltatore sia un Raggruppamento Temporaneo di Imprese R.T.I. è prevista la facoltà di fatturazione "pro quota" tra le imprese dello stesso con i seguenti limiti e condizioni:

- gli obblighi di cui sopra dovranno essere tutti puntualmente assolti sia nelle fatture emesse dalla mandataria, sia dalle mandanti nello specifico caso di esercizio della facoltà di ricorrere alla fatturazione "pro quota";
- le imprese potranno fatturare solo le attività effettivamente svolte, corrispondenti alle attività dichiarate in fase di gara risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che l'Appaltatore si impegna a trasmettere in copia, ove espressamente richiesto dall'Amministrazione contraente;
- l'Appaltatore è obbligato a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.

I pagamenti sono effettuati, esclusivamente mediante bonifico da parte del Tesoriere dell'Amministrazione Contraente, su conto corrente bancario o postale dedicato ai sensi di quanto previsto dall'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, e successive modificazioni e integrazioni.

#### 9.1.3.5 Tracciabilità dei flussi finanziari

L'Appaltatore si impegna a rispettare tutti gli obblighi e gli adempimenti previsti dall'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

Tutti i movimenti finanziari relativi all'esecuzione dei contratti derivati devono essere registrati sui conti correnti dedicati e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

In particolare l'Appaltatore:

- s'impegna a comunicare gli estremi identificativi del conto dedicato, entro 7 giorni dall'inizio del contratto e/o dalla/e variazione/i intervenute, unitamente alle generalità (nome e cognome) e al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso, fermo restando che in assenza di dette comunicazioni l'Amministrazione Contraente non esegue i pagamenti senza che l'Appaltatore possa avere nulla a

pretendere per il ritardo.

- deve prevedere nei contratti sottoscritti con i sub appaltatori, i sub fornitori e i sub contraenti, apposite clausole con cui gli stessi s'impegnano al rispetto degli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13 agosto 2010, n. 136. In assenza di dette clausole i contratti di sub appalto non sono autorizzati dall'Amministrazione contraente.

  In assenza delle clausole suddette l'Amministrazione contraente non autorizza i contratti di sub-appalto.

  La mancanza nei subcontratti delle clausole che obbligano il sub-Appaltatore al rispetto degli obblighi sulla tracciabilità dei flussi finanziari costituisce motivo di risoluzione contrattuale e di segnalazione dei fatti alle autorità competenti.
- s'impegna a comunicare ai sub-appaltatori, sub-contraenti e sub-fornitori il codice identificativo gara (CIG) relativo al contratto derivato;
- è tenuto a risolvere i contratti di sub appalto e sub fornitura di cui al comma precedente in caso di violazione della controparte degli obblighi di tracciabilità finanziaria, dandone immediata comunicazione all'Amministrazione contraente e alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo competente;
- deve consentire la tracciabilità di tutti i movimenti finanziari relativi al contratto derivato riportando sulla/e fattura/e il numero del Codice Identificativo Gara (CIG);

La violazione degli obblighi di tracciabilità previsti dalla legge n. 136/2010 e dalle Condizioni Generali comporta la risoluzione del contratto.

#### 9.1.3.6 Cessione dei crediti

E' ammessa la cessione dei crediti ai sensi dell'art. 106 comma 13 del D.Lgs. 50/2016.

La cessione del credito deve essere stipulata mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e deve essere notificata all'Amministrazione debitrice.

## 9.2 Adeguamento prezzi

Si distinguono i seguenti termini:

- revisione prezzi (in senso stretto): da applicarsi in caso di aumenti o diminuzioni del costo dei materiali o della mano d'opera superiori al 10% (art. 1664 c.c.);
- adeguamento prezzi: da applicarsi per adeguare i prezzi al "fattore tempo", ovvero alla normale fluttuazione, determinata su base statistica, dei prezzi di materie prime, manodopera e servizi durante il periodo di validità del contratto.

Per gli appalti di servizi e forniture può essere prevista sia la revisione prezzi (in senso stretto), sia un adeguamento legato al "fattore tempo".

Pertanto per tutte le prestazioni oggetto dell'appalto, per variazioni dei costi di manodopera e materiali inferiori al 10%, si procederà annualmente all'adeguamento dei prezzi.

Al fine di ottenere il beneficio, l'Appaltatore dovrà trasmettere all'Amministrazione contraente la documentazione utile a dimostrare la corretta applicazione del meccanismo di adeguamento.

I nuovi prezzi si applicano a partire dall'inizio dell'annualità sulla base della documentazione che l'Appaltatore dovrà fornire all'Amministrazione contraente, fermi restando i tempi tecnici di comunicazione delle relative informazioni. I prezzi adeguati vanno a sostituire i precedenti e diventano vigenti.

Generalmente l'istruttoria di adeguamento prezzi verrà effettuata alla fine dell'annualità, per cui i prezzi adeguati diventeranno vigenti per la nuova annualità. Ogni anno verrà fatto l'adeguamento dei prezzi vigenti sulla base dell'andamento dei prezzi dell'anno appena trascorso.

L'adeguamento per la frazione di annualità riferita all'ultimo anno di servizio sarà calcolato con i medesimi criteri.

Per i diversi servizi remunerati a canone si applicano particolari procedure di adeguamento di seguito descritte.

Per gli interventi legati ad attività di manutenzione migliorativa, di ripristino e di riqualificazione (AM.STR) o comunque ad attività straordinarie remunerate extra canone non si procede all'adeguamento prezzi in quanto si applicherà la versione di listino prezzi vigente al momento dell'ordinativo da parte dell'Amministrazione contraente. I prezziari di riferimento (CCIAA Liguria, Regione Piemonte, DEI) andranno aggiornati annualmente o secondo la disponibilità.

### 9.2.1 Servizi 1-2-3-5 Servizi di Governo, Manutenzione edile, Manutenzione impianti, Manutenzione aree verdi

Per i Servizi n. 1-2-3 – l'adeguamento dei prezzi viene operato sulla base di una istruttoria condotta dal DEC o dai Direttori operativi dei Servizi, nel caso di costituzione dell'ufficio di gestione esecuzione contratto, stabilendo, per espresso patto contrattuale, di procedere all'adeguamento prezzi una volta all'anno, a partire dal giorno successivo allo scadere del secondo anno di servizio, valutando la variazione su base annua dell'indice ISTAT per le famiglie di operai e impiegati (indice nazionale FOI - generale senza tabacchi) fra l'inizio e la fine del secondo anno di servizio, e tale rivalutazione si applicherà, per il 60%, ai prezzi del medesimo anno.

La variazione su base annua (anno *j*) dell'indice FOI ISTAT sarà indicata di seguito con $Var_{j\ FOI}$.

L'adeguamento dei prezzi unitari sarà quindi ottenuto con la formula:

$$Cu_j = Cu_j\left[1 + \left(0{,}6 \times var_{j\ FOI}\right)\right]$$

I prezzi adeguati con tale procedura sostituiranno i prezzi originari e diventeranno vigenti.

*Esempio:*

*Inizio interventi gennaio 2021; a fine 2022 se la rivalutazione dell'indice FOI ISTAT fra il dicembre 2021 ed il dicembre 2022 fosse del 2%, si riconoscerà a tutti gli importi relativi al secondo anno di appalto (2022) una rivalutazione del 1,8% (90% del 2%), da riconoscere attraverso conguaglio di quanto già corrisposto. I prezzi adeguati diventeranno vigenti per il 2023 e alla fine del 2023 si ripeterà l'operazione di adeguamento dei prezzi e conguaglio per il 2023 e così via.*

### 9.2.2 Servizio n. 4 - Climatizzazione ambientale

Le variazioni dei prezzi vengono valutate prendendo come riferimento gli aumenti o le diminuzioni dei prezzi al consumo (desunti dai dati ISTAT) e gli aumenti o le diminuzioni dei prezzi dei combustibili (desunti dalle delibere e dalle comunicazioni trimestrali di aggiornamento pubblicate dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) sul proprio sito e dai listini dei prezzi petroliferi pubblicati dalla Camera di Commercio di riferimento per territorio.

In particolare si utilizza come indicatore dell'andamento del prezzo del gas quello della "Fornitura all'utente tipo domestico servito in tutela" fornito dall'ARERA, anche se nel presente appalto non si ha questo tipo di utenza. Resta inteso infatti che tale dato, di facile reperibilità e interpretazione, serve come riferimento per la stima degli aumenti/diminuzioni periodici e non già per la determinazione del prezzo effettivo del gas.

In caso di indisponibilità del dato ARERA sopra individuato (dovuta a variazioni del sistema dei prezzi o creazione di un nuovo indice o altre modifiche legislative) si utilizzeranno altri indici di prezzo del gas, coerenti per territorio e volumi, purché sia sempre possibile confrontare l'andamento del prezzo da un anno all'altro.

Per i diversi sub-servizi si illustra di seguito la procedura di adeguamento prezzi

#### 9.2.2.1 Sub-Servizio Energia

L'adeguamento viene effettuato alla fine dell'anno solare e darà luogo a conguaglio da applicarsi nella prima contabilizzazione utile.

***Combustibile gas***

Dati necessari: il costo del gas ricavato dalle comunicazioni trimestrali ARERA per la "fornitura di gas naturale dell'utente domestico servito in tutela".

Il prezzo unitario dell'energia viene considerato direttamente proporzionale al costo del gas, pertanto il prezzo revisionato per l'anno *j-esimo* risulta:

$$Cu_{j\ energia\ gas} = Cu_{j\ energia\ gas} \times Var_j$$

con:

$$Var_j = \frac{Cu_{j\ gas}}{Cu_{(j-1)gas}}$$

$$Cu_{j\ gas} = Media\ (prezzi\ trimestrali\ gas\ anno\ j)$$

$$Cu_{(j-1)gas} = Media\ (prezzi\ trimestrali\ gas\ anno\ j-1)$$

***Combustibile gasolio***

Dati necessari: il costo del gasolio ricavato dalle rilevazioni periodiche dei prodotti petroliferi pubblicate dalla Camera di Commercio di riferimento per territorio per la fornitura di "Gasolio per uso riscaldamento"

l prezzo unitario dell'energia viene considerato direttamente proporzionale al costo del gasolio, pertanto:

$$Cu_{j\ energia\ gasolio} = (Cu_{j\ energia\ gasolio}) \times Var_j$$

con:

$$Var_j = \frac{Cu_{j\ gasolio}}{Cu_{(j-1)gasolio}}$$

$$Cu_{j\ gasolio} = Media\ (prezzi\ quindicinali\ gasolio\ anno\ j)$$

$$Cu_{(j-1)gasolio} = Media\ (prezzi\ quindicinali\ gasolio\ anno\ j-1)$$

In caso di indisponibilità del dato della Camera di Commercio sopra individuato (dovuta a variazioni del sistema dei prezzi o creazione di un nuovo indice o altre modifiche legislative) si utilizzeranno altri indici di prezzo del gasolio, coerenti per territorio e volumi, purché sia sempre possibile confrontare l'andamento del prezzo da un anno all'altro.

***Manutenzione*** Per i corrispettivi di manutenzione si applicherà il seguente adeguamento prezzi:

- 60% della variazione su base annua dell'indice nazionale FOI (generale senza tabacchi) dell'ISTAT

$$Cu_j = Cu_j\left[1 + \left(0{,}6 \times var_{j\ FOI}\right)\right]$$

#### 9.2.2.2 Sub-Servizi Riscaldamento, Raffrescamento e Trattamento aria

***Manutenzione*** Per i corrispettivi di manutenzione si applicherà il seguente adeguamento prezzi:

- 60% della variazione su base annua dell'indice nazionale FOI (generale senza tabacchi) dell'ISTAT

$$Cu_j = Cu_j\left[1 + \left(0{,}6 \times var_{j\ FOI}\right)\right]$$

## 9.3 Nuovi prezzi

L'Appaltatore non può per nessun motivo introdurre di sua iniziativa variazioni alle attività assunte, modificative e/o aggiuntive delle previsioni contrattuali.

Quando sia necessario eseguire una prestazione o un servizio non previsti dal contratto derivato ovvero una prestazione contrattuale extra canone a misura per la quale non sono applicabili i prezzi unitari contenuti nell'Elenco Prezzi Contrattuali Predefiniti di cui all'*Allegato CG.A14 Elenco Prezzi Contrattuali Predefiniti* delle Condizioni Generali, si dovrà preventivamente provvedere alla formazione di *nuovi prezzi*.

I nuovi prezzi delle prestazioni si valutano:

- desumendoli dall'elenco prezzi dei prezziari citati all'art. 9.1.2.2 delle Condizioni Generali;
- ragguagliandoli a quelli di prestazioni consimili compresi nel contratto;
- quando sia impossibile l'assimilazione, ricavandoli totalmente o parzialmente da nuove regolari analisi.

Le nuove analisi saranno effettuate con riferimento ai prezzi elementari vigenti alla data di formulazione dell'offerta nuovi prezzi secondo le seguenti modalità:

- per le lavorazioni, sulla base di adeguata quotazione delle quantità previste per mano d'opera, materiali, noli e trasporti
- per prestazioni di servizi, sulla base dei prezzi correnti risultanti da indagini di mercato, tabelle professionali o del costo del lavoro, anche avvalendosi di cataloghi di beni e servizi pubblicati sul mercato elettronico

I nuovi prezzi sono determinati in contraddittorio tra i Referenti Servizi dell'Amministrazione contraente e dell'Appaltatore, ed approvati dal Responsabile del procedimento.

Ove comportino maggiori spese rispetto alle somme previste nell'OPF, si dovranno applicare le procedure di Modifica al contratto derivato di cui all'art. 4.4 delle Condizioni generali.

Tutti i nuovi prezzi sono soggetti al ribasso d'asta.

Se l'Appaltatore non accetta i nuovi prezzi così determinati e approvati, l'Amministrazione contraente può ingiungergli l'esecuzione delle prestazioni sulla base di detti prezzi, comunque ammessi nella contabilità; ove l'Appaltatore non iscriva riserva negli atti contabili nei modi previsti dalla normativa, i prezzi s'intendono definitivamente accettati.

Nel caso di fornitura di materiali si prenderà a base il prezzo di listino, su cui si applicheranno gli sconti usuali per gli installatori e si applicheranno le percentuali di spese generali e utili d'impresa.

E' data facoltà alle parti di concordare un prezzo a corpo per interventi particolari, derivato dalla somma dei singoli importi, determinati dalle quantità di stima moltiplicate per i prezzi unitari; tale importo rimarrà fisso ed immutabile per dare l'intervento concordato completamente terminato a regola d'arte.

## Articolo 10 SISTEMA DI CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI

### 10.1 Principi generali

In considerazione della particolarità dell'appalto, caratterizzato dall'esecuzione di prestazioni continuative nell'ambito di un contratto di facility management basato sui risultati, per accertare la piena e corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali e delle condizioni offerte in sede di gara è stata ritenuta fondamentale la progettazione e la creazione di un articolato **Sistema di controllo**.

In particolare, al fine di monitorare e verificare il rispetto da parte dell'Appaltatore degli standard di servizio e di qualità previsti dall'Amministrazione contraente, sono state definite:

1) le **tipologie e le modalità di controllo tecnico, economico e prestazionale** idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale, tenendo conto delle particolari caratteristiche dell'appalto che non consente la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni, attraverso *controlli operativi/a campione* e *controlli di sistema*, in relazione alla natura dei servizi ed al loro valore.

2) una serie di **indicatori di prestazione KPI** (*Key Performance Indicator*) ritenuti più idonei a poter misurare e monitorare le prestazioni contrattuali più significative in termini di livelli prestazionali erogati, riferiti a determinati parametri di riferimento (**standard di servizio,** quali soddisfazione utenza, tempestività, efficacia delle prestazioni, ecc.);

3) le **modalità di calcolo, misurazione e monitoraggio periodico degli stessi** attraverso:
   - la scelta dei **livelli di servizio attesi (standard di qualità)** per un numero rilevante di indicatori oggetto di misurazione;
   - l'individuazione dei dati e delle modalità di raccolta necessari al calcolo (verifiche ispettive, raccolta richieste e/o segnalazioni, check list, questionari, ecc.)
   - un'elevata informatizzazione delle attività svolte e dei dati a queste collegate;
   - la definizione dei metodi di misurazione

4) un **sistema di penali** correlate alla gravità delle eventuali inadempienze dell'Appaltatore per il mancato rispetto degli standard di qualità prestabiliti;

5) le modalità procedurali per le **verifiche di conformità delle prestazioni**, articolate periodicamente con **cadenza trimestrale e annuale**;

6) nell'ambito del Tavolo bilaterale, momenti di **analisi e convalida annuale degli obiettivi di sistema**.

### 10.2 Tipologie e modalità di controllo

In considerazione dell'elevato numero e frequenza degli interventi, dell'eterogeneità delle prestazioni nonché della particolare tipologia di contratto basata sui risultati il presente appalto prevede un sistema misto di controlli che comprende:

1) **Controlli operativi, tecnici ed economici**, effettuati, attraverso sopralluoghi e verifiche ispettive, al fine di accertare, attraverso la rilevazione e valutazione dei livelli di servizio, la piena e corretta esecuzione delle singole attività ordinarie e straordinarie previste contrattualmente :
   - in via **ordinaria**, durante il corso e/o al termine di esecuzione degli interventi, individuati in base alla complessità, rilevanza ed entità degli stessi;
   - a **campione**, in un periodo successivo all'esecuzione degli interventi, individuati con un sistema di tipo statistico e riferiti ad alcuni servizi ritenuti più significativi

2) **Controlli di Sistema**, attraverso il monitoraggio di una serie di indicatori idonei a misurare, per le principali e più significative prestazioni, il livello di servizio raggiunto dall'Appaltatore e di conseguenza verificare il rispetto degli standard di qualità previsti contrattualmente (livelli di servizio attesi).

### 10.2.1 Quadro riepilogativo Indicatori (KPI)

| QUADRO RIEPILOGATIVO INDICATORI (KPI) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *Parametri* | *Indicatore (KPI)* | *Descrizione* | *Livello di Servizio atteso (LSA)* | *Penali (SI/NO)* |
| Livelli Prestazionali | $I_p$ | Indicatore di Prestazione | SI | SI |
| | IA-SC | Accettazione Scheda di Controllo | SI | SI |
| | IA-S | Accettazione Servizi/Sottoservizi | SI | SI |
| Soddisfazione utenza | IS-CD | Soddisfazione Contratto Derivato | SI | SI |
| | IS-$S_{ME}$ | Soddisfazione Servizio Manutenzione Edilizia | SI | SI |
| | IS-$S_{MI}$ | Soddisfazione Servizio Manutenzione Impianti | SI | SI |
| | IS-$S_{MA}$ | Soddisfazione Servizio Manutenzione Ascensori | SI | SI |
| | IS-$S_{RI}$ | Soddisfazione Servizio Riscaldamento | SI | SI |
| | IS-$S_{AV}$ | Soddisfazione Servizio Manutenzione Aree Verdi | SI | SI |
| | IS-U | Soddisfazione Utenti ordinari | --- | --- |
| | IS-SIT | Segnalazione per insufficiente temperatura | SI | NO |
| Tempestività | IT-$ES_E$ | Tempestività Sopralluoghi richieste classificate Emergenza | SI | SI |
| | IT-$ES_U$ | Tempestività Sopralluoghi richieste classificate Urgenza | SI | SI |
| | IT-$ES_O$ | Tempestività Sopralluoghi richieste classificate Ordinarie | SI | SI |
| | IT-$RTC_{PRO}$ | Tempestività Rispetto dei Tempi Contrattuali di esecuzione Manutenzione Programmata (PRO) | SI | SI |
| | IT-$RTC_{RIP\ BT}$ | Tempestività Rispetto dei Tempi Contrattuali di esecuzione Manutenzione Riparativa (RIP) di breve termine | SI | NO |
| | IT-$RTC_{RIP\ MT}$ | Tempestività Rispetto dei Tempi Contrattuali di esecuzione Manutenzione Riparativa (RIP) di medio termine | SI | NO |
| | IT-$RTC_{RIP\ LT}$ | Tempestività Rispetto dei Tempi Contrattuali di esecuzione Manutenzione Riparativa (RIP) di lungo termine | SI | NO |
| | IT-$RTC_{RIP}$ | Tempestività Rispetto dei Tempi Contrattuali di esecuzione Manutenzione Riparativa (RIP) (indicatore aggregato) | SI | SI |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | IT-RTC$_{STR}$ | Tempestività Rispetto dei Tempi Contrattuali di esecuzione Manutenzione straordinaria (STR) | SI | SI |
| | IT-E$_{PRO}$ | Tempestività Esecuzione Manutenzione Programmata (PRO) | --- | --- |
| | IT-E$_{RIP}$ | Tempestività Esecuzione Manutenzione Riparativa (RIP) | --- | --- |
| | IT-E$_{STR}$ | Tempestività Esecuzione Manutenzione straordinaria (STR) | SI | SI |
| | IT-R$_{PRO}$ | Tempestività Rendicontazione Manutenzione Programmata (PRO) | SI | SI |
| | IT-R$_{RIP}$ | Tempestività Rendicontazione Manutenzione Riparativa (RIP) | SI | SI |
| | IT-R$_{STR}$ | Tempestività Rendicontazione Manutenzione straordinaria (STR) | SI | SI |
| Efficacia delle prestazioni | IE-RRP | Rapporto Riparativa / Programmata | --- | --- |
| | IE-FMA | Fermo macchina Ascensori | --- | --- |
| | IE-CEN | Consumo Energetico Normalizzato | SI | SI |
| Organizzazione | IO-TM | Totale ore manodopera impiegate | --- | --- |
| | IO-MM | Ore medie di manodopera impiegate | --- | --- |
| | IO-PI | Consistenza personale impiegato | --- | --- |

### 10.2.2 Controlli operativi ordinari

I controlli ordinari, effettuati dal DEC o dal personale dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, prevalentemente gli Ispezionatori ed i Referenti dei Servizi, attraverso sopralluoghi e visite ispettive, sono mirati a verificare l'esecuzione delle singole attività ordinarie e straordinarie previste contrattualmente, con particolare riguardo ai seguenti aspetti (standard di servizio):

a) la tempestività nel rispondere alle richieste di intervento manutentivo
b) l'efficacia manutentiva degli interventi
c) il rispetto delle procedure di programmazione
d) il rispetto dei livelli di disponibilità degli spazi e degli impianti
e) il rispetto delle norme di sicurezza
f) il controllo economico, sulla base della rendicontazione a consuntivo
g) la qualità dei materiali utilizzati
h) la qualità/attendibilità dei dati e dei documenti inseriti nel sistema informativo/informatico

Le anomalie riscontrate saranno registrate sul Sistema Informatico ai fini della richiesta di un intervento correttivo; nel caso di rilevanti inadempimenti in relazione agli standard sopra indicati si applicano le penali di cui all'art. 10.5.1 delle Condizioni Generali e agli articoli presenti nei Capitolati Tecnici dei servizi oggetto di contestazione.

### 10.2.3 Controlli Operativi a Campione – Indicatori di prestazione

I controlli a campione, effettuati con **cadenza trimestrale** mediante la compilazione di apposite **Schede di Controllo**, sono orientati alla misurazione dei **livelli prestazionali** dei seguenti servizi/attività:

1) Interventi manutentivi a canone (manutenzione programmata e riparativa) ed extra canone
2) Impianti fissi di trasporto
3) Impianti termici
4) Aree esterne verdi

Per ciascuna tipologia di servizio sono state definite le unità soggette a controllo (**Unità di Controllo**) rappresentate dal numero di *interventi effettuati o di impianti / edifici / vani / aree* oggetto delle prestazioni nel periodo di riferimento (trimestre).

I controlli verranno effettuati su un **campione minimo** di Unità di Controllo, calcolato secondo le modalità di cui ai punti successivi, attraverso la compilazione di apposite **Schede di Controllo**, differenziate per tipologia di servizio, come da *Allegato CG.A16 – Schede di controllo* alle Condizioni Generali.

Per ciascuna unità controllata gli esiti della verifica dovranno essere annotati nella relativa scheda di controllo, a monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di non conformità, e riportati nell'apposita funzionalità (modulo) del Sistema informatico attuale. L'esistenza di un numero rilevante o meno di non conformità (NC) determinerà l'applicazione di penali come disciplinate ai punti successivi.

Durante il corso dell'appalto il Direttore dell'esecuzione del contratto potrà definire ulteriori schede di controllo e/o modificare quelle esistenti mediante accordo verbalizzato tra Appaltatore e Amministrazione contraente.

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento, svincolati dall'orario delle prestazioni ed anche in assenza di personale dell'Appaltatore. Il DEC o l'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, potrà aumentare la frequenza dei controlli se ritenuto necessario.

Non andranno imputati all'Appaltatore gli effetti negativi palesemente provocati da terze persone successivamente all'esecuzione dei servizi.

L'Appaltatore deve garantire la gestione informatica delle procedure o direttamente attraverso l'utilizzo delle funzionalità del sistema informatico oppure attraverso la informatizzazione dei dati relativi, ai fini:

- dell'inserimento e/o aggiornamento delle schede di controllo, dell'inserimento automatico dei dati di verifica e dell'automatizzazione del calcolo degli indicatori di qualità e delle penali;
- di un'efficace utilizzo di utilità e applicazioni facilmente accessibili anche da dispositivi mobili (smartphone, tablet) per poter effettuare le verifiche inserendo direttamente in essa i dati rilevati.

Il controllo verrà effettuato attraverso l'analisi dei dati che dovranno essere resi disponibili sul sistema informativo.

Le risultanze verranno riportate nella Relazione Trimestrale sull'esito dei controlli che potrà dare luogo alle penali di cui ai paragrafi successivi.

#### 10.2.3.1 Definizione e dimensione dei campioni e sottocampioni - Unità di controllo -

Le Unità di Controllo dei servizi oggetto di verifica sono così rappresentate:

| *Servizi controllati* | *Unità di controllo di riferimento* |
|---|---|
| Interventi manutentivi | Interventi |
| Impianti fissi di trasporto<br>Impianti termici | Impianti |
| Aree esterne verdi | Aree/elementi |

Non si sottoporrà a verifica un edificio se su parte delle aree consegnate sono presenti cantieri, mentre si potrà aggiungere al campione un edificio considerato critico se su di esso è stato riscontrato un livello di servizio non soddisfacente in precedenti controlli o è stato oggetto di s*egnalazioni di disservizio*.

**Dimensione del campione dei servizi**

Il numero (campione) di unità di controllo da sottoporre a verifica verrà determinato in funzione del numero di unità di controllo del periodo di riferimento mediante l'applicazione delle seguenti tabelle:

| *Interventi Manutentivi* | |
|---|---|
| *Numero di interventi del periodo* | *Dimensione campione (Numero Unità di controllo)* |
| 1 – 20 | 2 |
| 21 – 50 | 4 |
| 51 – 100 | 8 |
| 101 – 200 | 16 |
| 201 – 400 | 30 |
| 401 – 1000 | 50 |
| 1001 - 2000 | 80 |
| 2001 - 4000 | 100 |

Tabella 1: Dimensione del campione Interventi manutentivi

| *Impianti* | | |
|---|---|---|
| *Numero di Impianti consegnati* | *Impianti fissi di trasporto* | *Impianti Termici* |
| | *Dimensione campione (Numero Unità di controllo)* | *Dimensione campione (Numero Unità di controllo)* |
| 1 – 20 | 2 | 2 |
| 21 – 50 | 3 | 3 |
| 51 – 100 | 4 | 4 |
| 101 – 200 | 7 | 7 |
| 201 – 400 | 10 | 10 |

Tabella 2: Dimensione del campione Impianti

| *Aree verdi* | |
|---|---|
| *Numero di Edifici/Aree consegnati* | *Dimensione campione (Numero Unità di controllo)* |
| 1 – 8 | 2 |
| 9 – 15 | 3 |
| 16 – 21 | 4 |
| 22 – 30 | 5 |
| 31 – 40 | 6 |
| 41 – 50 | 7 |
| 51 - 70 | 8 |
| 71 – 100 | 9 |
| 101 - 150 | 10 |
| 151 - 200 | 13 |
| 201 - 500 | 20 |

Tabella 3: Dimensione del campione Aree verdi

Ogni variazione nel tempo del numero degli interventi o di edifici/aree/impianti consegnati comporterà la variazione anche della dimensione del campione.

#### 10.2.3.2 Indicatori accettazione prestazioni e servizi

**Accettazione delle singole Schede di Controllo – Indicatore IA-SC**

Per ciascun campione di unità di controllo la verifica avverrà attraverso la valutazione di una serie di elementi, presenti all'interno della relativa Scheda di Controllo, evidenziandone le eventuali non conformità (NC) riscontrate.

Ogni NC rilevata sarà quantificata applicando i corrispondenti punteggi indicati nella scheda.

Il livello di servizio di ciascuna scheda sarà misurato attraverso l'indicatore IA-SC, rappresentato dalla somma dei punteggi delle non conformità rilevate.

*Livello di Servizio Atteso*:

indicatore IA-SC (valore massimo accettato) pari, in relazione ai diversi servizi, a:

| | | |
|---|---|---|
| 4 | per gli Interventi manutentivi (edili e impiantistici) | - riferito ai servizi 2, 3 e 4 nel loro complesso |
| 8 | per gli Impianti fissi di trasporto | - riferito al sub-servizio 3.4 |
| 30 | per gli Impianti termici | - riferito al sub-servizio 4.1 |
| 3 | per le Aree esterne verdi | - riferito al sub-servizio 5.1 |

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio attesi la Scheda di controllo relativa alla singola Unità verrà valutata non conforme ($UC_{neg}$) e quindi non accettata con conseguente applicazione della penale di cui all'art. 10.5.3 delle Condizioni Generali.

Pertanto per ogni tipologia di servizi controllati si potranno rilevare Schede di Controllo non conformi ($UC_{neg}$) nel caso di IA-SC superiore al valore massimo atteso.

**Accettazione dei Servizi/Sottoservizi - Indicatore IA-S**

La valutazione dei livelli prestazionali di ogni servizio/sottoservizio oggetto di controllo avviene attraverso l'utilizzo del seguente indicatore:

$$\text{IA-S} = \sum UC_{neg} - Nacc$$

Laddove si intende:

$UC_{neg}$ = numero di Unità di controllo con esito della verifica negativo

$Nacc$ = numero massimo accettabile di Unità di controllo non conformi individuato secondo la seguente tabella:

| *Dimensione del campione ($UC_{TOT}$)* | *Numero massimo accettabile di Unità di controllo con esito negativo (Nacc1)* |
|---|---|
| 1 | 0 |
| 2 - 5 | 1 |
| 6 - 11 | 2 |
| 12 - 18 | 3 |
| 19 - 25 | 4 |
| 26 - 32 | 5 |
| 33 - 40 | 6 |
| 41 - 47 | 7 |
| 48 - 55 | 8 |
| 56 - 63 | 9 |
| 64 - 65 | 10 |
| 66 - 71 | 11 |
| 72 - 78 | 12 |
| 79 - 84 | 14 |
| 85 - 92 | 15 |
| 93 - 99 | 16 |
| 100 - 107 | 17 |
| 108 - 115 | 18 |
| 116 - 122 | 19 |
| 123 - 130 | 20 |
| 131 - 138 | 21 |
| 139 - 146 | 22 |
| 147 - 154 | 23 |
| 155 - 162 | 24 |
| 163 - 170 | 25 |

| | |
|---|---|
| 171 - 178 | 26 |
| 179 - 186 | 27 |
| 187 - 195 | 28 |
| 196 - 203 | 29 |
| 204 - 211 | 30 |
| 212 - 219 | 31 |
| 220 - 228 | 32 |
| 229 - 236 | 33 |
| 237 - 244 | 34 |
| 245 - 253 | 35 |
| 254 - 261 | 36 |
| 262 - 270 | 37 |
| 271 - 278 | 38 |
| 279 - 286 | 39 |
| 287 - 295 | 40 |
| 296 - 303 | 41 |
| 304 - 311 | 42 |
| 312 - 319 | 43 |
| 320 - 328 | 44 |
| 329 - 336 | 45 |

Tabella 4: Numero di accettazione Nacc1

*Livello di Servizio Atteso:*

Il servizio/sottoservizio si considera accettabile se risulta verificata la seguente relazione

- IA-S $\leq 0$ ovvero somma di $UC_{neg} \leq Nacc$

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio attesi il Servizio non è considerato accettabile con conseguente applicazione della penale di cui all'art. 10.5.3 delle Condizioni Generali.

**Indicatore di prestazione - IP**

Per ogni Servizio/Sub-servizio sottoposto a controllo, si procede alla misurazione dell'indicatore di prestazione $Ip$ calcolato con la seguente formula:

$$Ip_i = \frac{N_{neg}}{N_{tot}}$$

dove

$N_{neg}$ = numero di unità di controllo la cui verifica ha avuto esito negativo ($UC_{neg}$)

$N_{tot}$ = numero totale delle unità di controllo verificate

### 10.2.4 Controlli di sistema – Indicatori, Livelli di servizio e Standard qualitativi

Questa tipologia di controlli, effettuati prevalentemente mediante l'utilizzo del sistema informativo, è orientata alla misurazione, per le principali e più significative prestazioni, dei livelli di servizio ottenuti dall'Appaltatore (standard di servizio) e alla conseguente verifica del rispetto dei livelli di servizio attesi (standard di qualità).

Per la misurazione degli standard di servizio erogati dall'Appaltatore sono stati individuati una serie di indicatori e indici sintetici con riferimento ai seguenti parametri:

1) ***Soddisfazione dell'utenza***: rilevata attraverso la compilazione da parte degli utenti di appositi questionari di *customer satisfaction* e misurata utilizzando i seguenti indicatori: *soddisfazione contratto derivato, soddisfazione singoli servizi, soddisfazione utenti finali, reclami*.

2) ***Tempestività***, rilevata attraverso la reportistica di sistema e misurata utilizzando i seguenti indicatori: *tempi di esecuzione sopralluoghi, indice di rispetto delle procedure di programmazione, tempi di esecuzione degli interventi, tempi di rendicontazione degli interventi*.

3) ***Efficacia delle prestazioni***, rilevata attraverso la reportistica di sistema e misurata utilizzando i seguenti indicatori: *rapporto tra manutenzione riparativa e programmata, disponibilità degli impianti, rendimento degli impianti a parità di condizioni.*

4) ***Organizzazione:*** rilevata attraverso la reportistica di sistema e misurata utilizzando i seguenti indicatori: *ore manodopera e numero di personale impiegato*.

In particolare la gestione del sistema di indicatori ha come obiettivi:

- misurare e valutare le prestazioni erogate
- confrontare i livelli di servizio erogati (standard di servizio) con i livelli di servizio attesi (standard di qualità)
- individuare i punti di forza e le debolezze
- pianificare strategie e azioni
- misurare nel tempo gli stati d'avanzamento

#### 10.2.4.1 Soddisfazione utenza

In relazione al primo parametro di riferimento - la **soddisfazione dell'utenza** *(customer satisfaction)* – si sono individuati una serie di indicatori idonei a misurare la qualità percepita degli utenti attraverso la compilazione di questionari per la valutazione dei servizi erogati.

Annualmente l'Appaltatore dovrà attivare un questionario on-line (sotto forma di *form* compilabile), le cui risultanze dovranno essere comunicate all'Amministrazione contraente entro il 30 giugno di ciascun anno.

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza coinvolgerà:

a) i soggetti responsabili delle unità *organizzative/funzionali* – denominati "*utenti Unità organizzative*"
b) nonché, in via sperimentale, i soggetti presenti a vario titolo negli edifici scolastici e non – denominati "*utenti ordinari*" (docenti, alunni, personale scuola, impiegati uffici).

Gli *utenti unità organizzative* saranno chiamati a fornire un giudizio, in conformità al modello di questionario di cui all'*Allegato CG.A17.1 Questionario Soddisfazione Contratto derivato* delle Condizioni Generali, su vari elementi quali ad esempio:

- ✓ *la qualità dei vari servizi* (sistema informativo, call center, pulizia, riscaldamento, ecc.)
- ✓ *la competenza, correttezza, professionalità e disponibilità degli operatori*
- ✓ *la tempestività nella risposta alle richieste e nell'esecuzione degli interventi*

Il questionario dovrà rimanere invariato (a meno di particolari esigenze dell'Amministrazione contraente) per tutta la durata dell'appalto, in modo da poter confrontare i risultati nel corso degli anni.

Per ogni domanda ciascun utente potrà assegnare un punteggio da 1 (minima soddisfazione) a 10 (massima soddisfazione).

Il **Livello di Servizio Atteso** (standard qualitativo) è rappresentato da:

a) *valore soglia minimo*, calcolato sulla base della media totale delle risposte, *pari o superiore a 7/10*;

b) *valore crescente rispetto all'anno precedente*;

In caso di mancato rispetto del livello di servizio atteso si applicano le penali di cui all'art. 10.5.4.1 delle Condizioni Generali.

La rilevazione verrà considerata valida con la compilazione di almeno il 75% dei questionari.

A titolo sperimentale, gli utenti presenti a vario titolo negli edifici scolastici e negli uffici (utenti ordinari) saranno chiamati a fornire un giudizio, in conformità al modello di questionario di cui all'*Allegato CG.A17.2 - Questionario Utenti* delle Condizioni generali, in merito alle complessive condizioni degli edifici scolastici ed alla qualità percepita del servizio fornito dall'Amministrazione nel suo complesso nell'ambito del contratto di facility management. Anche in questo caso per ogni domanda ciascun utente potrà assegnare un punteggio da 1 (minima soddisfazione) a 10 (massima soddisfazione).

L'Appaltatore dovrà garantire, nell'ambito del sistema informativo, una reportistica che consenta di monitorare e verificare i risultati medi e totali, per domande e andamento annuale dei questionari.

L'Appaltatore, in accordo con l'Amministrazione contraente, potrà proporre integrazioni ai questionari o distribuire ulteriori questionari finalizzati all'approfondimento di particolari temi connessi allo svolgimento del servizio.

La soddisfazione dell'utenza verrà inoltre valutata direttamente, attraverso specifico indicatore di reclamo (sulle temperature), e indirettamente attraverso il monitoraggio dei reclami/solleciti da parte degli utenti (per mancato rispetto delle date di esecuzione o per inefficacia delle prestazioni effettuate).

**Indicatore Soddisfazione Contratto Derivato (IS-CD)**

L'indicatore Soddisfazione del Contratto Derivato nel suo complesso (IS-CD), viene espresso, per ciascun anno, come valore medio delle risposte fornite dagli utenti sul "Questionario Soddisfazione Contratto Derivato".

$$\text{IS-CD} = \frac{\sum_{i=1}^{n}\left(\frac{\sum_{j=1}^{m} V_j}{m}\right)}{n}$$

Laddove si intende:

IS-CD = indicatore di Soddisfazione del Contratto Derivato

$V_j$ = il voto dato alla j-ma domanda

$m$ = il numero di domande

$n$ = il numero totale di attività che rispondono al questionario.

***Livello di Servizio Atteso:***

- $\text{IS-CD} \geq 7/10$
- $\text{IS-CD}_{anno\ j} > \text{IS-CD}_{anno\ (j-1)}$ ovvero IS-CD [anno corrente] > IS-CD [anno precedente]

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio attesi si applicano le penali di cui all'art. 10.5.4.1 delle Condizioni Generali.

**Indicatore Soddisfazione Servizi (IS-S)**

Nell'ambito del *"*Questionario Soddisfazione Appalto*"* sono state individuate domande specifiche per misurare anche il livello di Soddisfazione dei seguenti servizi/sottoservizi (IS-$S_i$ - Servizio *i*-esimo):

- Servizio Manutenzione Edile (serramenti, murature, pavimenti, scale, ecc.)
- Servizio Manutenzione Impianti (impianti elettrici, antincendio, idrico sanitari, allarme, ecc.)
- Sub-servizio Manutenzione Impianti fissi di trasporto
- Servizio Riscaldamento, rispetto delle temperature di legge
- Servizio Manutenzione Aree Verdi (sfalci, potature, pulizia, ecc.)

Anche in questo caso, il livello di ciascun servizio/sub-servizio viene espresso, per ciascun anno *j*, come valore medio delle risposte fornite dagli utenti:

$$\text{IS-S}_i = \frac{\sum_{j=1}^{n} Vij}{n}$$

Laddove si intende:

$\text{IS-S}_i$ = Indicatore di Soddisfazione del Servizio *i-esimo*

$i$ = il servizio *i-esimo* considerato

$j$ = l'utente j-mo che risponde

$n$ = il numero totale degli utenti che ha risposto

$Vij$ = il Voto dato dall'utente *j-esimo* alla domanda *i-esima* relativa a quel servizio

$\text{IS-S}_{ME}$ = Indicatore di Soddisfazione Servizio Manutenzione Edilizia

$\text{IS-S}_{MI}$ = Indicatore di Soddisfazione Servizio Manutenzione Impianti

$\text{IS-S}_{MA}$ = Indicatore di Soddisfazione Servizio Manutenzione Ascensori

$\text{IS-S}_{RI}$ = Indicatore di Soddisfazione Servizio Riscaldamento

$\text{IS-S}_{AV}$ = Indicatore di Soddisfazione Servizio Manutenzione Aree Verdi

***Livello di Servizio Atteso****:*

- $\text{IS-S}_i \geq 7/10$
- $\text{IS-S}_{i\ anno\ j} > \text{IS-S}_{i\ anno\ (j-1)}$ ovvero $\text{IS-S}_i$ [anno corrente] > $\text{IS-S}_i$ [anno precedente]

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio attesi si applicano le penali di cui all'art. 10.5.4.1 delle Condizioni Generali.

**Indicatore Soddisfazione Utenti (IS-U)**

Il Livello di Soddisfazione degli Utenti (**IS-U)** nel suo complesso, viene espresso, per ciascun anno, come valore medio delle risposte fornite dagli utenti nell'ambito del "Questionario Utenti":

$$\text{IS-U} = \frac{\sum_{i=1}^{n}\left(\frac{\sum_{j=1}^{m} V_j}{m}\right)}{n}$$

Laddove si intende:

IS-U Indicatore di Soddisfazione Utenti

$V_j$ il voto dato alla *j-esima* domanda

$m$ il numero totale delle domande del questionario

$n$ il numero totale di utenti che rispondono al questionario.

Considerato il percorso sperimentale ed il numero elevato di possibili partecipanti non si individua un numero minimo dei partecipanti, ma un percorso crescente di partecipazione degli edifici scolastici, partendo da un campione di edifici pari al 40% del totale.

Nell'ambito del "Questionario Utenti" potranno essere inseriti ulteriori domande (anche solo di tipo Si/No) al fine di creare degli **Indicatori Conoscenza Utenti (IS-CU)** che diano conto della conoscenza da parte dell'utenza dell'esistenza di un contratto e delle principali caratteristiche o di particolari altre questioni di interesse utili da indagare.

**Indicatore Soddisfazione - Segnalazione per insufficiente temperatura (IS-SIT)**

L'indicatore mette in relazione il numero di segnalazioni per insufficiente temperatura ricevute nel periodo di effettivo funzionamento del servizio con il numero di richieste manutentive (AM-RIP) ricevute nell'anno solare, ovvero:

$$IS - SIT = \frac{\overline{SIT}}{\overline{RIM}}$$

Dove:

$$\overline{SIT} = \frac{n.segnalazioni\ T°\ insuff}{giorni\ effettivo\ servizio*}$$

(*NOTA: per giorni di effettivo servizio si intendono quelli compresi nel periodo di accensione degli impianti di riscaldamento escluse pertanto giornate festive e comunque giornate in cui è previsto che il servizio non sia erogato)

$$\overline{RIM} = \frac{n.richieste\ manutentive\ \text{AM-RIP}}{giorni\ anno\ solare\ [365]}$$

L'appaltatore dovrà garantire la tracciabilità informatica e la reportistica delle segnalazioni di insufficiente temperatura, vagliando le richieste di intervento provenienti dall'utenza.

***Livello di Servizio Atteso*** *(valore massimo atteso)*

- $\text{IS-SIT} \leq 0{,}15$

Considerato il percorso sperimentale e il numero elevato di variabili legate alle condizioni strutturali e di isolamento termico degli edifici, l'indice assume un valore statistico e di indirizzo per il miglioramento del servizio, pertanto non è prevista l'applicazione di penali, fatte salve quelle previste da altri indicatori del presente Capitolato e quelle previste dal Capitolato Tecnico n.4 – Climatizzazione Ambientale.

#### 10.2.4.2 Tempestività

In relazione al secondo parametro di riferimento – la **tempestività** nel rispondere agli adempimenti previsti contrattualmente – si sono individuati una serie di indicatori idonei a monitorare e misurare, per tipologie di prestazioni e/o servizi e/o sub-servizi, la puntualità e/o il ritardo rispetto alle date previste e i tempi complessivi di esecuzione delle prestazioni.

Per ciascuna tipologia di prestazione sono stati individuati i livelli prestazionali temporali attesi (standard di qualità), il cui superamento (indice di ritardo delle prestazioni rispetto a quanto stabilito contrattualmente) comporterà l'applicazione delle penali di cui all'art. 10.5.4.2 delle Condizioni Generali.

In sede di verifica annuale, per alcune tipologie di indicatori, può essere individuato come obiettivo di miglioramento la riduzione dei tempi di risposta e/o di esecuzione.

**Indicatori di Tempestività nell'Effettuazione Sopralluoghi (IT-ES)**

Il presente indice consente di misurare i tempi (ore) di effettuazione del primo sopralluogo rispetto alla richiesta di intervento di manutenzione a guasto e/o riparativa ed al livello di urgenza della stessa.

Il livello di servizio effettivo viene misurato, per ciascun trimestre, in relazione alle diverse tipologie di richieste, attraverso l'utilizzo dei seguenti indici:

$$\text{IT-ES}_E = \frac{\sum_{i=1}^{n}(dataorasopralluogo_i - dataorarichiesta_i)}{n}$$

$$\text{IT-ES}_U = \frac{\sum_{i=1}^{n}(dataorasopralluogo_i - dataorarichiesta_i)}{n}$$

$$\text{IT-ES}_O = \frac{\sum_{i=1}^{n}(dataorasopralluogo_i - dataorarichiesta_i)}{n}$$

Laddove si intende:

$\text{IT-ES}_E$ = Tempo medio effettuazione sopralluogo richieste classificate Emergenza

$\text{IT-ES}_U$ = Tempo medio effettuazione sopralluogo richieste classificate Urgenza

$\text{IT-ES}_O$ = Tempo medio effettuazione sopralluogo richieste classificate Ordinarie

$n$ = numero di richieste intervento esaminate

***Livello di Servizio Atteso***

in relazione alle diverse tipologie di richieste è il seguente:

| | |
|---|---|
| Emergenza | $\text{IT-ES}_E \leq 2\ ore$ |
| Urgenza | $\text{IT-ES}_U \leq 8\ ore$ |
| Ordinaria | $\text{IT-ES}_O \leq 24\ ore$ |

In caso di indici IT-ES superiori ai livelli di servizio attesi si applicano le penali di cui all'art. 10.5.4.2 delle Condizioni Generali.

**Indicatori di Tempestività Rispetto dei Tempi Contrattuali di esecuzione (IT-RTC)**

La presente tipologia di indicatore consente di misurare il livello di servizio effettivo, in termini di rispetto dei tempi contrattuali di esecuzione, trimestralmente, per ciascuna tipologia di intervento:

1. manutenzione programmata
2. manutenzione riparativa
3. manutenzione straordinaria

**Indicatore Tempestività Rispetto dei Tempi Contrattuali di esecuzione Manutenzione Programmata (IT-RTC$_{PRO}$):** misura il livello di applicazione delle procedure di programmazione e attuazione delle modalità e frequenze di esecuzione previste nel piano di manutenzione (AM.PRO), ed in particolare il rispetto della data di manutenzione programmata prevista per l'esecuzione, al netto delle tolleranze ammesse.

$$\text{IT-RTC}_{PRO} = \frac{\overline{N}}{n}$$

Con :

$n$ = numero totale degli interventi di manutenzione programmata

$\overline{N}$ = numero complessivo $(\sum)$ di interventi per i quali è verificata la relazione:

$$(|datainizio_i - dataprevista_i| - tolleranza) > 0$$

Laddove si intende:

$datainizio_i$ = data di inizio lavori dell'intervento *i-esimo*

$dataprevista_i$ = data prevista per l'avvio dei lavori dell'intervento *i-esimo*

$|datainizio_i - dataprevista_i|$ = valore assoluto dello scostamento tra le due date di riferimento

Essendo le tolleranze ammesse pari a:

| *frequenza* | *Scostamento massimo (5% frequenza)* |
|---|---|
| Trimestrale | ±5 giorni |
| Quadrimestrale | ±6 giorni |
| Semestrale | ±9 giorni |
| Annuale | ±18 giorni |
| Biennale | ±36 giorni |

L'indicatore dovrà essere misurato per i seguenti servizi:

- Servizio 2 – Manutenzione Edile
- Servizio 3 – Manutenzione Impianti
- Servizio 4 – Climatizzazione Ambientale

***Livello di Servizio Atteso***

$\text{IT-RTC}_{PRO} \leq 0{,}05$

In caso di indice superiore rispetto al livello di servizio atteso si applicano le penali di cui all'art. 10.5.4.2 delle Condizioni Generali.

**Indicatore di Tempestività Rispetto dei Tempi Contrattuali di esecuzione Manutenzione Riparativa (IT-$RTC_{RIP}$)**: misura il livello di rispetto dei tempi contrattuali di esecuzione degli interventi riparativi e/o a guasto (AM.RIP) previsti in sede di primo sopralluogo (differenti a seconda di interventi risolutivi o meno), suddivisi per fasce di programmabilità (breve – medio – lungo termine).

$$\text{IT-RTC}_{RIP} = \frac{\bar{N}}{n}$$

Con :

$n$ = numero totale degli interventi di manutenzione riparativa esaminati

$\bar{N}$ = numero complessivo $(\sum)$ di interventi per i quali è verificata la relazione:

$$datafinelavori_i - datafineprevista_i > 0$$

Laddove si intende:

$datafinelavori_i$ = data fine intervento

$datafineprevista_i$ = data di intervento programmata dall'operatore durante il sopralluogo

L'indicatore sarà misurato per le seguenti tipologie di manutenzione riparativa, oltre che in modo aggregato, considerando la tempestività del servizio nel suo complesso

- $\text{IT-RTC}_{RIP\ BT}$ A breve termine (da ultimare entro 7 giorni dal sopralluogo)
- $\text{IT-RTC}_{RIP\ MT}$ A medio termine (da ultimare entro 18 giorni dal sopralluogo)
- $\text{IT-RTC}_{RIP\ LT}$ A lungo termine (da ultimare entro 30 giorni dal sopralluogo)

***Livello di Servizio Atteso*** :

rispetto dei tempi indicati dall'operatore in sede di sopralluogo, qualora l'intervento non sia eseguibile immediatamente, ed in particolare :

Per ciascuna tipologia di intervento riparativo e per l'indicatore aggregato il livello atteso è:

$\text{IT-RTC}_{RIP} \leq 0{,}05$

In caso di indice aggregato superiore rispetto al livello di servizio atteso si applicano le penali di cui all'art. 10.5.4.2 delle Condizioni Generali.

**Indicatore di Tempestività Rispetto dei Tempi Contrattuali di esecuzione Manutenzione straordinaria (IT-$RTC_{STR}$)** : misura trimestralmente il livello di rispetto dei tempi contrattuali di esecuzione degli interventi a misura (AM.STR) previsti in sede di avvio intervento.

$$\text{IT-RTC}_{STR} = \frac{\sum_{i=1}^{n}(datafinelavori_i - datafineprevista_i)}{n}$$

Laddove si intende:

$datafinelavori_i$ = data fine lavori dell'intervento *i-esimo*

$datafineprevista_i$ = data prevista di fine lavori dell'intervento *i-esimo*

$n$ = numero di interventi esaminati

***Livello di Servizio Atteso***

$\text{IT-RTC}_{STR} \leq 5$ In caso di indice superiore rispetto al livello di servizio atteso si applicano le penali di cui all'art. 10.5.4.2 delle Condizioni Generali.

**Indicatori Tempestività di Esecuzione Interventi (IT-E)**

La presente tipologia di indicatore consente di misurare il livello di servizio effettivo, in termini di tempo medio di esecuzione degli interventi, secondo modalità differenti a seconda della tipologia manutentiva, attraverso l'utilizzo dei seguenti indici:

1. manutenzione programmata

$$\text{IT-E}_{PRO} = \frac{\sum_{i=1}^{n}(datafinelavori_i - dataeffettivainizio_i)}{n}$$

2. manutenzione riparativa

$$\text{IT-E}_{RIP} = \frac{\sum_{i=1}^{n}(datafinelavori_i - dataeffettivainizio_i)}{n}$$

3. manutenzione straordinaria

$$\text{IT-E}_{STR} = \frac{\sum_{i=1}^{n}(datafinelavori_i - dataeffettivainizio_i)}{n}$$

Laddove si intende:

$datafinelavori_i$ = data di fine lavori dell'intervento *i-esimo*

$dataeffettivainizio_i$ = data effettiva di inizio dell'intervento *i-esimo*

$n$ = numero di interventi esaminati

**Indicatori di Tempestività nella Rendicontazione Interventi (IT-R)**

Il presente indice consente di misurare i tempi di rendicontazione e chiusura degli interventi rispetto a quelli previsti contrattualmente.

Il livello di servizio effettivo viene misurato, per ciascun trimestre, in relazione alle diverse tipologie di intervento, attraverso l'utilizzo dei seguenti indici:

$$\text{IT-R}_{PRO} = \frac{\sum_{i=1}^{n}(datachiusuraODL_i - datafinelavori_i)}{n}$$

$$\text{IT-R}_{RIP} = \frac{\sum_{i=1}^{n}(datachiusuraODL_i - datafinelavori_i)}{n}$$

$$\text{IT-R}_{STR} = \frac{\sum_{i=1}^{n}(dataconsuntivo_i - datafinelavori_i)}{n}$$

Laddove si intende:

$\text{IT-R}_{PRO}$ = Tempo medio rendicontazione interventi di manutenzione programmata (AM.PRO)

$\text{IT-R}_{RIP}$ = Tempo medio rendicontazione interventi di manutenzione riparativa (AM.RIP)

$\text{IT-R}_{STR}$ = Tempo medio rendicontazione interventi di manutenzione straordinaria (AM.STR)

$n$ = numero di interventi esaminati

$datachiusuraODL_i$ = data chiusura dell'ultimo Buono di lavoro (ODL) (AM.PRO e AM.RIP)

$dataconsuntivo_i$ = data di chiusura della contabilità finale dell'intervento (AM.STR)

$datafinelavori_i$ = data termine dell'intervento

***Livello di Servizio Atteso***

Il valore IT-R massimo consentito in relazione alle diverse tipologie di interventi è il seguente:

AM.PRO – programmata $\text{IT-R}_{PRO} \leq 6\ giorni$

AM.RIP – riparativa $\text{IT-R}_{RIP} \leq 6\ giorni$

AM.STR – straordinaria $\text{IT-R}_{STR} \leq 10\ giorni$

La misurazione dell'indice IT-R avverrà per le diverse tipologie di interventi suddivise per servizio.

In caso di indici IT-R superiori ai livelli di servizio attesi si applicano le penali di cui all'art. 10.5.4.2 delle Condizioni Generali.

#### 10.2.4.3 Efficacia delle prestazioni

In relazione al terzo parametro di riferimento – **l'efficacia delle prestazioni** – si sono individuati una serie di indicatori idonei a monitorare e misurare, per tipologie di prestazioni e/o servizi e/o sub-servizi, alcuni aspetti tecnici-operativi-gestionali ritenuti rilevanti per la gestione dell'appalto (*rapporto tra manutenzione riparativa e programmata, disponibilità degli impianti, rendimento degli impianti a parità di condizioni)*.

**Indicatore di efficacia Rapporto Riparativa / Programmata (IE-RRP)**

Il presente indicatore misura il rapporto tra il numero di interventi di manutenzione ordinaria riparativa ed il numero di interventi di manutenzione ordinaria programmata, dei seguenti servizi:

- Servizio 2 – Manutenzione Edile
- Servizio 3 – Manutenzione Impianti
- Servizio 4 – Climatizzazione Ambientale

L'Appaltatore deve garantire la gestione informatica delle procedure o direttamente attraverso l'utilizzo delle funzionalità del sistema informatico oppure attraverso la informatizzazione dei dati relativi, ai fini dell'ottenimento della reportistica necessaria per disporre dei dati relativi al numero di interventi RIP-riparative e PRO-programmate per un definito intervallo di tempo (data fine intervento) e per un determinato servizio o per tutti a scelta dell'utente

Il sistema inoltre produrrà l'indice globale ($\text{IE-RRP}_T$)

$$\text{IE-RRP}_T = \frac{\sum interventi_{RIP}}{\sum interventi_{PRO}}$$

E per singolo Servizio (sempre per il periodo scelto)

$$\text{IE-RRP}_{S2} = \frac{\sum interventi_{RIP}}{\sum interventi_{PRO}}$$

$$\text{IE-RRP}_{S3} = \frac{\sum interventi_{RIP}}{\sum interventi_{PRO}}$$

$$\text{IE-RRP}_{S4} = \frac{\sum interventi_{RIP}}{\sum interventi_{PRO}}$$

L'indice verrà misurato annualmente.

***Livello di Servizio Atteso****:*

la riduzione di IE-RRP nel tempo sarà indice di un aumento dell'attività programmatoria e di diagnosi

IE-RRP anno rilevato < IE-RRP anno precedente

**Indicatore Fermo macchina Ascensori (IE-FMA)**

Il presente indice consente di misurare il rispetto dei livelli di disponibilità degli impianti fissi di trasporto attraverso la rilevazione del numero di giornate di fermo impianto.

Per ogni impianto elevatore l'Appaltatore dovrà garantire il flusso informativo necessario per il monitoraggio dell'indicatore, attraverso la tempestiva comunicazione delle interruzioni del servizio, con indicazione delle cause e delle azioni da intraprendere comprensive dei tempi di risoluzione, e alla produzione di **Report Trimestrali**, contenenti il numero di giornate di fermo per ogni impianto elevatore, che sarà identificato con indirizzo, unità funzionale, numero di matricola.

In base alla reportistica suddetta l'Appaltatore dovrà produrre l'indice di fermo macchina ascensori medio sul periodo annuale

$$\text{IE-FMA} = \frac{\sum_{i=1}^{n}(giornidifermo_i)}{n}$$

Essendo $n$ il numero di impianti elevatori.

Questo indice ha solo valore informativo e statistico e non dà luogo a penali. In caso di diminuzione dei livelli di servizio potrà fornire indicazioni sulle strategie da mettere in atto.

**Indicatore Consumo Energetico Normalizzato (IE-CEN)**

Il presente indice consente di misurare i consumi energetici annui rapportati al volume riscaldato degli immobili e ai Gradi giorno di riferimento per la zona e per il periodo considerato.

Per ogni impianto termico verrà calcolato alla fine dell'annualità l'indice IE-CEN dato da

$$\text{IE-CEN}_i = \frac{consumoannuo_i[\text{kWh}]}{volume_i[\text{mc}] \times GG}$$

Laddove si intende:

$\text{IE-CEN}_i$= Indicatore di consumo energetico normalizzato per l'edificio *i-esimo;*

$consumoannuo_i$: valore di consumo espresso in kWh registrato dai misuratori di calore dell'edificio-impianto *i-esimo* compreso nel Servizio energia (con esclusione acqua calda)

$volume_i$ = volume riscaldato dell'immobile/unità funzionale *i-esima*, espresso in mc

$GG$ = Gradi giorno di riferimento per la zona e per il periodo considerato

***Livello di Servizio Atteso**:*

riduzione IE-CEN nel tempo

$\text{IE-CEN}_{i\ anno\ j} < \text{IE-CEN}_{i\ anno\ (j-1)}$ ovvero IE-CEN [anno rilevato] $<$ IE-CEN [anno precedente] per l'edificio/impianto *i-esimo*

In caso di indici IE-CEN superiori ai livelli di servizio attesi per i singoli edifici si applicano le penali di cui all'art. 10.5.4.3 delle Condizioni Generali.

#### 10.2.4.4 Organizzazione

In relazione al quarto parametro di riferimento **– l'organizzazione** – si sono individuati una serie di indicatori idonei a monitorare e misurare le ore di manodopera ed il numero di personale impiegato.

**Indicatori Organizzativi Ore Manodopera**

L'Appaltatore deve garantire la gestione informatica delle procedure o direttamente attraverso l'utilizzo delle funzionalità del sistema informatico oppure attraverso la informatizzazione dei dati relativi, ai fini dell'ottenimento della reportistica necessaria per disporre dei dati relativi alle

- Ore di manodopera impiegata

Il sistema dovrà garantire, per ogni tipologia di interventi (RIP - riparative, PRO – programmate, STR – straordinaria), per un intervallo di tempo scelto dall'utente (relativo alla data di fine lavori) e per ogni servizio, l'indice Ore Totali di manodopera pari a

$$\text{IO-TM} = \sum_{i=1}^{n} (ore_i)$$

E l'indice delle ore medie di manodopera

$$\text{IO-MM} = \frac{\sum_{i=1}^{n} (ore_i)}{n}$$

Essendo $n$ il numero di interventi esaminate

Questo indice ha solo valore informativo e statistico e non dà luogo a penali. In caso di diminuzione dei livelli di servizio potrà fornire indicazioni sulle strategie da mettere in atto.

**Indicatori Organizzativi personale impiegato (IO-PI)**

L'Appaltatore dovrà fornire ogni anno, per ogni servizio, la consistenza del personale impiegato nell'appalto, eventualmente anche a tempo parziale, specificando la quota di lavoro nell'appalto.

I dati di cui sopra danno luogo all'indice

$$\text{IO-PI}_i = \sum (unità personale_i)$$

essendo $unità personale_i$ il numero di addetti impiegati per il servizio *i-esimo*.

Nota: una persona che ad es. lavora al 50% sull'appalto verrà conteggiata come 0,5 unità

Questo indice ha solo valore informativo e statistico e non dà luogo a penali. In caso di diminuzione dei livelli di servizio potrà fornire indicazioni sulle strategie da mettere in atto.

## 10.3 Reportistica

L'Appaltatore deve garantire, sulla base delle informazioni disponibili sul sistema informatico e/o con informazioni supplementari, la **gestione informatizzata delle procedure di controllo delle prestazioni**.

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 e il calcolo degli indicatori di qualità (KPI) e delle penali.

L'obiettivo è quello di fornire, in forma sintetica, il maggior numero di elementi da consentire all'Amministrazione contraente sia l'analisi e la valutazione dei principali aspetti gestionali, contrattuali, economico-finanziari dell'appalto sia di confrontare le prestazioni rese dall'Appaltatore con gli standard prestazionali richiesti.

I Report dei dati e degli indicatori dovranno essere in forma di tabelle esportabili in formato compatibile coi più diffusi programmi di calcolo, elaborati e strutturati secondo le esigenze di analisi dei singoli processi.

L'Appaltatore dovrà garantire, una **reportistica** che consenta di monitorare e verificare:

a) *la registrazione* e *lo stato delle richieste d'intervent*o (assegnate, chiuse, attesa preventivo, ecc.)

b) *la registrazione, la rendicontazione e lo stato degli interventi avviati* (progettazione, affidamento, consegnate, sospese, ultimate, collaudate)

c) *i tempi di esecuzione delle singole prestazioni (*sopralluoghi, fattibilità, progettazioni, interventi)

d) *i dati numerici sulle richieste di intervento* (numero, suddivisione per tipologie -emergenza, urgenza, ordinaria e loro rapporto)

## 10.4 Verifiche di Conformità e Valutazione degli standard qualitativi

In considerazione dell'oggetto dell'appalto, che comprende forniture e servizi a carattere continuativo, il sistema di controllo prevede il monitoraggio e l'accertamento progressivo della regolare esecuzione delle prestazioni attraverso **verifiche di conformità in corso di esecuzione**, articolate secondo la seguente periodicità:

1) ***Trimestrale****,* da effettuarsi entro i 45 giorni successivi dalla scadenza del trimestre, fatto salvo ritardi imputabili all'Appaltatore, attraverso l'emissione dell'*Attestazione di conformità.*

2) ***Annuale***, da effettuarsi entro i 6 mesi successivi alla scadenza annuale, fatto salvo ritardi imputabili all'Appaltatore, attraverso l'emissione del *Certificato di regolare esecuzione*.

Le attività di verifica di conformità, di competenza del DEC o dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, sono dirette:

- ✓ ad accertare che prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni del contratto;
- ✓ a rilevare e confrontare i livelli di servizio erogati (standard di servizio) con i livelli di servizio attesi (standard di qualità);
- ✓ all'accettazione delle singole prestazioni e dei servizi nel complesso, fermo restando che in caso di prestazioni non eseguite, o parzialmente eseguite, le stesse non verranno inserite in contabilità, o verranno inserite in maniera proporzionale;
- ✓ alla determinazione dell'esatta entità dei servizi svolti ai fini della contabilizzazione;

L'Appaltatore, a termini di contratto, è tenuto ad eliminare senza indugio i difetti o le manchevolezze che emergessero da accertamenti del DEC o dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito.

È fatta salva la responsabilità dell'Appaltatore per eventuali vizi o difetti anche in relazione a parti,

componenti o funzionalità non verificabili e/o che non dovessero rilevarsi in sede di verifica di conformità, ma in fase successiva.

L'accettazione e/o il collaudo delle prestazioni/lavori/opere svolte trimestralmente e/o annualmente dall'Appaltatore, non lo esonerano da eventuali responsabilità in forza delle vigenti disposizioni di legge.

### 10.4.1 Verifica di conformità trimestrale

**Entro 15 giorni dal termine di ciascun trimestre** l'Appaltatore ha l'obbligo di comunicare l'avvenuta **Rendicontazione Trimestrale delle attività svolte**, mediante l'invio e la messa a disposizione sul sistema informativo-informatico di tutta la documentazione necessaria, secondo le modalità previste contrattualmente, ed in particolare:

1) Aggiornamento del Sistema informativo-Informatico, con evidenza
   - ✓ degli effettivi aggiornamenti eseguiti sull'Anagrafica Tecnica (elaborati grafici, dati e informazioni su anagrafi e censimento, documenti, fascicoli e registri, ecc.
   - ✓ degli aggiornamenti degli interventi in corso di esecuzione
   - ✓ della rendicontazione degli interventi realizzati (ultimazione e chiusura interventi)
2) Elaborazione e presentazione della reportistica trimestrale ai fini della rilevazione e della misurazione dei livelli prestazionali realizzati
3) Presentazione certificazioni e/o altra documentazione a supporto
4) Aggiornamento del Piano di manutenzione, nel caso di variazioni intervenute nel periodo delle componenti tecniche
5) Ogni altra documentazione tecnico/amministrativa richiesta dal DEC o dall'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito.

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

Entro 5 giorni dalla comunicazione di cui sopra, previa convocazione inviata dall'Amministrazione contraente con congruo anticipo, si riunisce il Tavolo bilaterale**,** costituito ai sensi dell'art. 7.3 delle Condizioni Generali, al fine di verificare, valutare e convalidare le prestazioni contrattuali in base alla Rendicontazione Trimestrale presentata dall'Appaltatore e alle risultanze derivanti dai controlli operativi effettuati dall'Amministrazione contraente.

Il processo di verifica si conclude con l'**Attestazione di Conformità trimestrale** contenente:

- ✓ i riferimenti sull'andamento dell'esecuzione contrattuale;
- ✓ le risultanze dei controlli e le eventuali penali da applicare;
- ✓ le risultanze relative ai dati della contabilità e dei documenti giustificativi, propedeutiche alla redazione dello stato di avanzamento dei servizi.

L'Attestazione di Conformità è emessa dal Direttore dell'esecuzione del contratto, firmata per competenza dai Direttori operativi di ciascun Servizio, e confermato dal Responsabile del procedimento.

L'Attestazione, unitamente ai documenti contabili, viene trasmessa per la sua accettazione all'Appaltatore.

**L'Attestazione di Conformità è emesso entro 45 giorni dalla scadenza del trimestre**, fatto salvo ritardi imputabili all'Appaltatore nella rendicontazione delle prestazioni o nella procedura di contestazione degli inadempimenti.

### 10.4.2 Verifiche di conformità Annuale

**Entro 150 giorni dal termine di ciascun anno** l'Appaltatore ha l'obbligo di comunicare l'avvenuta **Rendicontazione annuale delle attività svolte**, mediante l'invio e/o la messa a disposizione sul sistema informativo-informatico di tutta la documentazione necessaria, secondo le modalità previste contrattualmente, ed in particolare:

1) Elaborazione e presentazione Reportistica Annuale di sistema ai fini della rilevazione e della misurazione dei livelli prestazionali realizzati
2) Eventuali osservazioni e/o proposte in merito alle strategie di rilevazione e valutazione dei livelli prestazionali.
3) Ogni altra documentazione tecnico/amministrativa richiesta dal DEC o dall'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito.

Entro 5 giorni dalla comunicazione di cui sopra, previa convocazione inviata dall'Amministrazione contraente con congruo anticipo, si riunisce il Tavolo bilaterale, costituito ai sensi dell'art. 7.3 delle Condizioni Generali, al fine di verificare, valutare e convalidare gli obiettivi ed i risultati contrattuali annuali raggiunti in termini di rispetto dei livelli prestazionali attesi (standard qualitativi).

Il processo di verifica annuale si conclude con il **Certificato di regolare esecuzione** contenente:

- ✓ le risultanze finali dei controlli e le eventuali penali da applicare;
- ✓ le risultanze derivanti dai controlli tecnico-amministrativi-contabili;
- ✓ il saldo finale annuale dovuto;
- ✓ autorizzazione allo svincolo delle ritenute di garanzie.

Dalla data del Certificato di regolare esecuzione decorrono le garanzie.

Il pagamento, per ciascun anno, dell'ultima rata trimestrale di acconto e della rata di saldo non costituisce presunzione di accettazione dell'opera, ai sensi dell'art. 1666, 2° comma, del Codice Civile.

Il Certificato di regolare esecuzione annuale ha carattere provvisorio e assume carattere definitivo decorsi due anni dalla sua emissione. Decorso tale termine, il collaudo si intende tacitamente approvato ancorché l'atto formale di approvazione non sia intervenuto entro due mesi dalla scadenza del medesimo termine.

Salvo quanto disposto dall'articolo 1669 del codice civile, l'Appaltatore risponde per la difformità ed i vizi dell'opera, ancorché riconoscibili, purché denunciati dall'Amministrazione prima che il certificato di regolare esecuzione annuale assuma carattere definitivo.

### 10.4.3 Analisi e convalida annuale degli obiettivi di sistema

Nell'ambito del Tavolo bilaterale è prevista annualmente una valutazione dell'efficacia degli strumenti adottati per il raggiungimento degli standard qualitativi previsti.

In relazione alle risultanze emerse il Tavolo ha la facoltà di adottare, previa adeguata motivazione, nuove strategie di sistema mediante l'implementazione di nuovi indici, l'introduzione di azioni correttive per una revisione dei livelli prestazionali, qualora quelli previsti contrattualmente dovessero risultare non del tutto adeguati o inefficaci, nonché l'aggiornamento degli obiettivi annuali di miglioramento.

Altri indicatori di tipo economico o tecnico potranno essere implementati, quali a titolo di esempio

*Costo medio del personale di manutenzione o costi indiretti, Costo medio materiale, Costo medio energia usata, Costo medio manutenzione guasto, preventiva, migliorativa (costo tipologia / costo totale), Tempo funzionamento del bene, Tempo indisponibilità rispetto alle varie cause (manutenzione, guasti), Numero guasti per anno o per tipologie, Tempo medio per ripristino guasti, Indicatori di qualità dei dati del sistema informativo.*

In ogni caso, qualora si verifichi un abbassamento dei livelli di servizio erogati, l'Appaltatore dovrà mettere in campo opportune strategie (sensibilizzazione, formazione, incremento del numero degli addetti, revisione dei programmi e dell'organizzazione, ecc.) al fine di riportare i livelli prestazionali ad uno standard qualitativo adeguato, dando evidenza all'Amministrazione contraente, con relazione descrittiva, delle azioni intraprese.

## 10.5 Penali

In caso di inadempienze degli obblighi contrattuale l'Amministrazione contraente procede alla relativa contestazione e, a fronte dell'accertata l'imputabilità dei fatti dell'Appaltatore, all'applicazione delle penali contrattualmente previste.

La contestazione formale degli inadempimenti contrattuali viene avviata dal Responsabile del Procedimento, trimestralmente e/o annualmente in relazione alle tipologie di inadempimento, mediante comunicazione all'Appaltatore inviata a mezzo PEC.

L'Appaltatore ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni in merito ai singoli inadempimenti contestati, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, entro e non oltre 10 (dieci) giorni, naturali e consecutivi, dalla ricezione della contestazione formale di cui al punto precedente; il mancato invio delle controdeduzioni nel termine sopraindicato equivale ad accettazione formale delle proposte di penali formulate dall'Amministrazione contraente.

Nel caso di mancato riscontro o qualora, a seguito di istruttoria effettuata dal Responsabile del Procedimento o dall'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, le controdeduzioni non siano ritenute idonee a giustificare l'inadempimento, il Responsabile del Procedimento procede all'applicazione delle penali, a valere sul primo pagamento dovuto, con le modalità indicate nel presente Documento e nei Capitolati Tecnici.

Le penali sono portate in deduzione dell'importo corrispondente al primo pagamento utile effettuato successivamente alla contestazione e all'applicazione delle stesse, mediante emissione di nota di credito di pari importo, oppure, in mancanza, sulla cauzione definitiva costituita dal concessionari, con l'obbligo per quest'ultimo di reintegrarla entro quindici giorni dalla richiesta dell'Amministrazione contraente, pena l'eventuale risoluzione del contratto.

L'Amministrazione contraente potrà applicare all'Appaltatore penali sino a concorrenza della misura massima del 10% (dieci per cento) dell'ammontare netto contrattuale; nel caso in cui l'importo delle penali applicate ecceda detto limite l'Amministrazione contraente può risolvere il contratto derivato si applicano le disposizioni di cui all'Accordo Quadro.

La richiesta e/o l'applicazione delle penali non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento e non limita il diritto dell'Amministrazione contraente di procedere d'ufficio all'esecuzione di tutto il servizio o di parte di esso, quando l'Appaltatore, per negligenza e/o imprudenza e/o imperizia o per mancanza di rispetto ai patti contrattuali e agli obblighi relativi, ritardasse l'esecuzione del servizio o lo conducesse in modo da non assicurarne la sua perfetta ultimazione nei termini previsti oppure ne compromettesse la buona riuscita.

Si riassumono di seguito le **tipologie di inadempimenti per le quali si prevede l'applicazione di penali,** così come descritto ai punti successivi del presente documento.

1) Inadempimenti di carattere generale

2) Inadempimenti previsti nei Capitolati Tecnici

3) Inadempimenti rilevati nei controlli operativi a campione

4) Mancato rispetto degli standard qualitativi

### 10.5.1 Inadempimenti di carattere generale

Per ognuna delle inadempienze sotto riportate saranno applicate le seguenti penali:

| *Inadempimento* | | *Valore penale* |
|---|---|---|
| 1 | Mancata consegna all'Amministrazione contraente entro 180 giorni dalla data del verbale di consegna provvisoria dell'immobile, della documentazione comprovante la Ricognizione degli immobili e degli impianti (art. 4.3.3 CG) | € 1.500,00 / evento<br>+ € 50,00 per giorno di ritardo |
| 2 | Mancata redazione ed inserimento nel sistema informativo del programma operativo delle prestazioni di manutenzione programmata (art. 5.1.2 CG) | € 2.000,00 / evento<br>+ € 50,00 per giorno di ritardo |
| 3 | Mancato ripristino delle anomalie riscontrate sugli interventi a seguito di disposizioni del DEC o dell'Ufficio dell'Esecuzione del Contratto (art. 5.2.2 CG) | € 400,00 / evento |
| 4 | Mancato adempimento in merito alla costituzione, di una o più sedi con ambienti, destinati all'attività previste dall'Accordo Quadro (art. 6.1 CG) | € 2.000,00 / evento |
| 5 | Insufficiente presenza di personale all'interno delle fasce previste di lavoro. (art. 6.1 CG) | € 150,00 / evento |
| 6 | Mancata attivazione del servizio di reperibilità (art. 6.1 CG) | € 150,00 / evento |
| 7 | Mancata disponibilità di attrezzature e mezzi d'opera e/o mancata presentazione, se richiesta, di idonea documentazione attestante il rispetto delle normative cogenti (art. 6.2 CG) | € 300,00 / evento |
| 8 | Mancata comunicazione della struttura organizzativa, nominativi e recapiti (art. 6.3 CG) | € 300,00 / evento |
| 9 | Comportamento non adeguato, o mancanza di idoneo vestiario e/o tesserino, da parte del personale dell'Appaltatore (art. 6.3 CG) | € 150,00 / evento |
| 10 | Esecuzione delle prestazioni da parte di personale non abilitato (art. 6.3 CG) | € 1.500,00 / evento |
| 11 | Mancata emissione DUVRI_standard_AQ Rev.1 preliminarmente alla stipula dell'Accordo Quadro (art. 5.4.2) | € 1.250,00 / evento<br>+ € 50,00 per giorno di ritardo |
| 12 | Mancata emissione DUVRI_CD_Rev.0 preliminarmente all'attivazione dei singoli Contratti Derivati (art. 5.4.2) | € 1.250,00 / evento<br>+ € 50,00 per giorno di ritardo |
| 13 | Mancata effettuazione delle riunioni di coordinamento e della sottoscrizione dei relativi verbali e mancata emissione del DUVRI_CD Rev.1 (art. 5.4.2) | € 1.250,00 / evento<br>+ € 50,00 per giorno di ritardo |

| | | |
|---|---|---|
| 14 | Mancata predisposizione dei documenti previsti ai sensi del D.Lgs. 81/2008 (art. 5.4.3) | € 500,00 / evento |
| 15 | Mancati adempimenti presso Enti di controllo, P.A., Organismi (art. 5.3.7.) | € 500,00 / evento |
| 16 | Mancato adempimento alle prescrizioni contenute nei Duvri (artt. 5.2.1- 5.4) | € 200,00 / adempimento |
| 17 | Sospensione dei lavori a seguito della necessità di adeguamento del Duvri per inadempimenti dell'Appaltatore (artt. 5.2.1- 5.4) | € 50,00 / g |
| 18 | Mancata pulizia dei locali a seguito di intervento manutentivo (art. 5.3.2-5.3.6) | € 200,00/ evento |
| 19 | Mancata esecuzione intervento di riparazione del danno a seguito di atti vandalici (art.5.3.9) | € 100,00 / evento |
| 20 | Mancata esecuzione verifiche e collaudi (art. 5.3.4) | € 100,00 / evento |
| 21 | Mancata consegna delle certificazioni degli impianti nei casi previsti (art. 5.3.5) | € 100,00 / evento |
| 22 | Mancata segnalazione al DEC o all'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, di anomalie, relazioni, adeguamenti (art. 8.4.2) | € 500,00 / evento |
| 23 | Mancato intervento di emergenza per scongiurare il pericolo imminente (art. 8.4.2) | € 1.500,00 / evento |
| 24 | Mancata attuazione misure di prevenzione / protezione (art. 8.4.3) | € 500,00 / evento |
| 25 | Grave ritardo nell'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento con carattere di emergenza/urgenza o tale da pregiudicare la funzionalità dei servizi, delle unità organizzative e/o dei luoghi. | € 1.500,00 / evento |

Tali penali possono essere reiterate anche più volte fino alla risoluzione dell'inadempimento: se ad esempio non venissero forniti i dati richiesti è possibile l'applicazione della penale ogni giorno finché i dati corretti non vengano forniti.

È facoltà del DEC o dell'Ufficio di gestione dell'esecuzione del contratto, qualora istituito, non considerare errori di lieve entità, purché non sistematici e in quantità modestissima.

### 10.5.2 Inadempimenti previsti nei Capitolati Tecnici

Per le inadempienze relative ai singoli servizi si veda quanto stabilito nei singoli Capitolati Tecnici.

### 10.5.3 Inadempimenti rilevati nei Controlli operativi a campione

<table>
<tr><th colspan="2">Penale su inadempimenti controlli a campione</th></tr>
<tr><td>Inadempimento</td><td>Valore Penale</td></tr>
<tr><td>IA-SC $\leq 0$<br>con $UC_{neg} > 0$<br>Servizio complessivamente accettato con schede di controllo non conformi</td><td>
Nel caso il cui il servizio/sottoservizio sia complessivamente accettabile ($UC_{neg} \leq Nacc1$ ossia IA-SC $\leq 0$), la presenza di Schede non conformi ($UC_{neg} > 0$) comporta comunque l’applicazione di una penale così calcolata:<br>
$$P1 = 2\% \times C \times K$$
laddove si intende:<br>
$C$ = valore del canone trimestrale dei servizi, così individuato per tipologie di servizi controllati:<br>
C1) interventi manutentivi: canone complessivo di<br>
- S2 Manutenzione edile<br>
- S3.1- S3.2 S3.3 Manutenzione impianti<br>
- S4.1.5 - S4.1.6 - S4.1.7 - S4.1.8 Manutenzione del subservizio Riscaldamento<br>
C2) impianti fissi di trasporto: canone S3.4 Impianti fissi di trasporto<br>
C3) impianti termici: canone S4.1<br>
C6) aree verdi : canone S5.1<br>
$$K = \left(\frac{I_p}{Nacc + 1}\right) \times N_{tot}$$
$N_{tot}$ = numero totale delle unità di controllo verificate<br>
$Nacc$ = numero di accettazione del campione di verifiche<br>
Il parametro K deriva dall’aver imposto la condizione secondo la quale il valore di $I_p$, se diverso dal valore atteso, deve rimanere comunque inferiore alla soglia di non accettazione del campione controllato ($Nacc$), pena l’applicazione della penale massima.<br>
Pertanto risulta che se:<br>
$I_p = 0$ (ovvero $N_{neg} = 0$), $K = 0$ e $P1 = 0$ , quindi la penale applicata è nulla<br>
Negli altri casi ($I_p > 0$, ovvero ogni volta che dal controllo si ottiene la non accettazione di almeno un’unità di controllo il valore della penale è calcolato come da formula sopraindicata.
</td></tr>
</table>

*Esempio: controllo qualità delle prestazioni degli interventi manutentivi, ipotizzato nel periodo considerato a 3500 interventi.*

*In base alla Tabella 1 articolo 10.2.3.1 sarà necessario effettuare almeno 100 controlli.*

*Ipotizzando che risultino 8 controlli Non Conformi (per i quali il numero di NC sia superiore a 4), il servizio nel complesso risulta accettato in quanto per un campione di 100 controlli il numero massimo di controlli non conformi ammessi è pari a 17 (v. Tabella 4), ma la presenza ad esempio di 8 controlli non conformi comporta comunque una penalizzazione così calcolata:*

*L'indicatore di prestazione (Ip) è definito come*

$$Ip_i = \frac{N_{neg}}{N_{tot}}$$

*dove*

$N_{neg}$ *= numero di edifici/aree/impianti la cui verifica ha avuto esito negativo sul numero totale degli edifici controllati*

$N_{tot}$ *= numero totale degli edifici/aree/impianti controllati*

*Indicatore di prestazione del caso in esempio è* $I_p = 0{,}08\ [8\%]$ *con un valore* $K = 0{,}444$

*L'entità della penale è data da*

$$P1 = 2\% \times C \times 0{,}444$$

*Dove*

*C: valore del servizio o sub-servizio per il periodo di riferimento (nel caso del controllo trimestrale sarà l'importo contabilizzato nel periodo).*

*Sempre con riferimento all'esempio sopra descritto, la penale complessiva per il trimestre sarà 0,88% del canone trimestrale del servizio o sub-servizio.*

| Inadempimento | Valore Penale |
|---|---|
| IA-S $> 0$<br>($UC_{neg} > Nacc$)<br>Mancata Accettazione del Servizio o Sub-servizio | Nel caso in cui il servizio/sub-servizio non sia considerato nel complesso accettabile (IA-S $> 0$ ossia $N_{neg} > Nacc$), si verifica la condizione per cui<br>$K > 1$<br>pertanto, oltre alla penale di cui sopra (P1), è prevista l'applicazione di una penale così calcolata:<br>$P2 = 2\% \times C$<br>dove:<br>$C$: valore del canone trimestrale dei servizi come definito sopra |

### 10.5.4 Mancato rispetto degli standard qualitativi (LSA livelli servizi attesi)

Trimestralmente, in occasione della contabilizzazione dell'avanzamento dei servizi, oppure annualmente a seconda dell'indicatore in esame, verrà effettuato il monitoraggio sugli indicatori del periodo precedente.

Il mancato rispetto dei livelli di servizi attesi (LSA) per l'indicatore in oggetto comporterà l'applicazione delle penali così calcolate :

#### 10.5.4.1 Penali su LSA soddisfazione utenza

| **Penale su soddisfazione contratto derivato IS-CD** | |
|---|---|
| Inadempimento | Valore Penale |
| $\text{IS-CD} < 7/10$<br>Mancato rispetto valore soglia minimo | 2.000 euro + 0,01 euro/mc |
| $\text{IS-CD}_{anno\ j} \leq \text{IS-CD}_{anno\ (j-1)}$<br>Mancato valore crescente rispetto all'anno precedente | La penale verrà calcolata applicando la seguente formula:<br>$5.000\ euro \times \left(\text{IS-CD}_{anno\ (j-1)} - \text{IS-CD}_{anno\ j}\right)$<br>dove<br>$\text{IS-CD}_{anno\ j}$ il valore relativo all'anno corrente<br>$\text{IS-CD}_{anno\ (j-1)}$ il valore relativo all'anno precedente. |

| **Penale su soddisfazione singoli servizi/sub-servizi IS-$S_i$** | |
|---|---|
| Inadempimento | Valore Penale |
| $\text{IS-S}_i < 7/10$<br>Mancato rispetto valore soglia minimo | 400,00 euro + 0,002 euro/mc<br>(*a meno che non sia già stato penalizzato l'intero complesso dei servizi con* $\text{IS-CD} < 7/10$*, nel qual caso non viene conteggiata*) |
| $\text{IS-S}_{i\ anno\ j} \leq \text{IS-S}_{i\ anno\ (j-1)}$<br>Mancato valore crescente rispetto all'anno precedente | La penale verrà calcolata applicando la seguente formula:<br>$2.000\ euro \times \left(\text{IS-S}_{i\ anno\ (j-1)} - \text{IS-S}_{i\ anno\ j}\right)$<br>dove<br>$\text{IS-S}_{i\ anno\ j}$ il valore relativo all'anno corrente<br>$\text{IS-S}_{i\ anno\ (j-1)}$ il valore relativo all'anno precedente |

#### 10.5.4.2 Penali su LSA tempestività

| **Penale su tempestività effettuazione sopralluoghi IT-ES** | | |
|---|---|---|
| Inadempimento | Valore Penale | |
| $\text{IT-ES}_E > 2\ ore$<br>Mancato rispetto livello di servizio atteso | $\text{IT-ES}_E$ compreso tra 2 e 4 ore | 1.000,00 euro/intervento |
| | $\text{IT-ES}_E$ > 4 ore | 2.000,00 euro/intervento |
| $\text{IT-ES}_U > 8\ ore$<br>Mancato rispetto livello di servizio atteso | $\text{IT-ES}_U$ compreso tra 8 e 16 ore | 250,00 euro/intervento |
| | $\text{IT-ES}_U$ > 16 ore | 500,00 euro/intervento |
| $\text{IT-ES}_O > 24\ ore$<br>Mancato rispetto livello di servizio atteso | $\text{IT-ES}_O$ compreso tra 24 e 48 ore | 100,00 euro/intervento |
| | $\text{IT-ES}_O$ > 48 ore | 250,00 euro/intervento |
| | | |
| **Penale su tempestività nel rispetto tempi contrattuali di esecuzione IT-RTC** | | |
| Inadempimento | Valore Penale | |
| $\text{IT-RTC}_{PRO} > 0{,}05$<br>Mancato rispetto livello di servizio atteso | 5,00 euro/ giorno di scostamento<br>(calcolato sulla somma dei giorni di scostamento di tutti gli interventi) | |
| | | |
| $\text{IT-RTC}_{RIP} > 0{,}05$<br>Mancato rispetto livello di servizio atteso | ritardo compreso tra 0,5 e 10 giorni | 5,00 euro/giorno di ritardo<br>(calcolato sulla somma dei giorni di ritardo di tutti gli interventi) |
| | ritardo superiore a 10 giorni | 10,00 euro/giorno di ritardo<br>(calcolato sulla somma dei giorni di ritardo di tutti gli interventi) |
| $\text{IT-RTC}_{STR} > 5\ giorni$<br>Mancato rispetto valore massimo atteso | $\text{IT-RTC}_{STR}$ compreso tra 5 e 10 giorni | 1.000,00 euro |
| | $\text{IT-RTC}_{STR}$ compreso tra 11 e 19 giorni | 3.000,00 euro |
| | $\text{IT-RTC}_{STR}$. compreso tra 20 e 29 giorni | 5.000,00 euro |
| | $\text{IT-RTC}_{STR}$. > a 30 giorni | 10.000,00 euro |

| **Penale su tempestività nella rendicontazione interventi IT-R** | | |
|---|---|---|
| Inadempimento | Valore Penale | |
| $\text{IT-R}_{PRO} > 10\ giorni$ Mancato rispetto livello di servizio atteso | $\text{IT-R}_{PRO}$ compreso tra 10 e 25 giorni | 500,00 euro |
| | $\text{IT-R}_{PRO}$ > a 25 giorni | 1.000,00 euro |
| $\text{IT-R}_{RIP} > 6\ giorni$ Mancato rispetto livello di servizio atteso | $\text{IT-R}_{RIP}$ compreso tra 6 e 10 giorni | 500,00 euro |
| | $\text{IT-R}_{RIP}$ > a 10 giorni | 1.000,00 euro |
| $\text{IT-R}_{STR} > 10\ giorni$ Mancato rispetto livello di servizio atteso | $\text{IT-R}_{STR}$ compreso tra 10 e 25 giorni | 500,00 euro |

#### 10.5.4.3 Penali su LSA efficacia delle prestazioni

| **Penale su consumo energetico normalizzato IE-CEN** | |
|---|---|
| Inadempimento | Valore Penale |
| $\text{IE-CEN}_{i\ anno\ j} \geq \text{IE-CEN}_{i\ anno\ (j-1)}$ Mancato rispetto livello di servizio atteso | Per ogni impianto termico *i* alla fine dell'annualità si confronterà l'indice $\text{IE-CEN}_i$ con quello dell'anno precedente e nel caso di aumento dell'indice si avrà, per ogni impianto, una penale proporzionale alla variazione percentuale di $\text{IE-CEN}_i$ calcolata applicando la seguente formula: $2.000\ \text{euro} \times \left[\left(\text{IE-CEN}_{i\ anno\ j} - \text{IE-CEN}_{i\ anno(j-1)}\right)/\text{IE-CEN}_{i\ anno(j-1)}\right]$ Essendo *i* l'impianto e *j* l'anno analizzato. |

## Articolo 11 GARANZIE PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

### 11.1 Garanzie sui materiali

Tutti i materiali saranno coperti dalla garanzia d'uso, che avrà decorrenza dalla data di ultimazione della prestazione. Le garanzie si estendono anche dopo la conclusione dell'appalto.

Pertanto nel periodo di garanzia, anche dopo la fine dell'appalto, dovranno essere eseguite a cura e spese dell'Appaltatore tutte le operazioni manutentive, di ripristino o sostituzione, che per usura o cause naturali, escluso solo il caso di incidenti o vandalismo, a giudizio del Responsabile del procedimento, si rendessero necessarie.

L'Appaltatore, col fatto di assumere il Servizio, si fa garante degli obblighi assunti dai propri subappaltatori, e si obbliga ad intervenire sui materiali ed apparecchiature in garanzia entro 15 (quindici) gg. dal ricevimento della richiesta di intervento.

Il mancato intervento in tempo utile da parte dell'Appaltatore comporterà l'esecuzione del lavoro d'ufficio con addebito dei relativi costi e l'applicazione della penale prevista, salvo ogni richiesta di ulteriori danni.

### 11.2 Polizza di assicurazione

Prima dell'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura l'Amministrazione Contraente richiede il possesso di una adeguata copertura assicurativa, per tutta la durata dell'OPF stesso, a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali. Resta ferma l'intera responsabilità dell'Appaltatore anche per danni eventualmente non coperti dalla predetta copertura assicurativa ovvero per danni eccedenti i massimali assicurati.

L'Appaltatore assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni, sia propri, sia delle Amministrazioni contraenti e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Appaltatore che rimane unico e solo responsabile nei confronti delle Amministrazioni Contraenti delle prestazioni subappaltate.

L'Appaltatore è obbligato a stipulare apposita polizza assicurativa RC, a copertura dei rischi derivanti dall'esecuzione del contratto derivato, prestata da Compagnia assicuratrice ammesse ad operare nel territorio italiano ai sensi del Regolamento IVASS.

La copertura assicurativa dovrà fare espresso riferimento all'oggetto, alle prestazioni oggetto del contratto e alle sedi di svolgimento del servizio.

Nel caso in cui l'Appaltatore sia un raggruppamento di imprese RTI, le coperture assicurative dovranno essere presentate con unica polizza, valida ed efficace per tutte le imprese associate, restando la facoltà di indicare in polizza nominativamente le imprese costituenti il RTI e la relativa attività da esse svolte all'interno dello stesso.

Le garanzie assicurative prestate dovranno avere validità e riferimento alla/e polizza/e assicurativa/e seguenti:

- **R.C.T. Responsabilità Civile per danni diretti e materiali verso terzi e/o cose** in conseguenza di eventi accidentali causati dall'Appaltatore o da persone di cui l'Appaltatore è tenuto a rispondere, con la quale la compagnia assicuratrice si obbliga a tenere indenne l'Assicurato di quanto questi sia tenuto a pagare quale civilmente responsabile ai sensi di legge a titolo di risarcimento (capitale, interessi e spese) di danni involontariamente cagionati a terzi per morte, per lesioni personali e danneggiamenti a cose ed animali, in conseguenza di un sinistro verificatosi in relazione al servizio da esso prestato, comprese tutte le attività ed operazioni inerenti, accessorie e complementari di qualsiasi natura e con qualsiasi mezzo svolte, nessuna esclusa né eccettuata, con le sottoelencate ulteriori condizioni particolari:
  - Estensioni della qualifica di terzi ai dipendenti delle Amministrazioni Contraenti, agli utenti a

qualsiasi titolo degli edifici e delle loro pertinenze oggetto delle prestazioni, ai subappaltatori e ai loro dipendenti

- Massimale unico minimo € 5.000.000 per evento
- Copertura di rischi dell'Amministrazione contraente e dei suoi delegati, specialmente in rapporto alle responsabilità nel campo della sicurezza sul posto di lavoro e nei cantieri temporanei
- Prestazioni presso terzi senza sottolimite
- Danni da inquinamento accidentale
- Danni consequenziali e da interruzione di esercizio totali o parziali di attività industriali, commerciali, agricole o di servizio con un limite minimo assicurato pari al 10% del massimale
- Danni a terzi da incendio di cose di proprietà dell'assicurato con un limite minimo assicurato pari al 10% del massimale
- Danni a impianti e/o macchinari oggetto delle prestazioni con un limite minimo assicurato pari al 10% del massimale
- Danni a qualsivoglia cosa di terzi che si trova nell'ambito delle prestazioni
- Danni a cose in consegna e custodia con un limite minimo assicurato pari al 10% del massimale.

- **R.C.O. Responsabilità civile per danni diretti e materiali verso i prestatori d'opera**, con le sottoelencate ulteriori condizioni particolari
  - Massimale unico minimo € 3.000.000 per evento / con il massimo di € 1.500.000 per persona
  - Definizione di prestatore di lavoro a norma di legge in vigore al momento del sinistro

- **Responsabilità civile professionale** per fatti colposi, errori od omissioni causati dall'Appaltatore o da persone di cui lo stesso è tenuto a rispondere **per tutti i servizi** oggetto dell'appalto (compresi quelli ad essi comunque relativi, propedeutici e/o complementari), con le sottoelencate ulteriori condizioni particolari:
  - Massimale unico minimo € 5.000.000 per evento;
  - Danni consequenziali e da interruzione di esercizio totali o parziali di attività industriali, commerciali, agricole o di servizio
  - Retroattività dalla data di inizio del servizio e postuma 2 anni dopo la data in cui termina il servizio

Non è consentito il cumulo con polizza/e RC già in essere.

**La/le polizze dovranno inoltre contenere le seguenti condizioni particolari in appendice alla polizza:**

"In deroga a qualsiasi condizione generale e/o particolare di polizza, salvo il diritto della Compagnia assicuratrice di agire in regresso nei confronti del Contraente per l'eventuale recupero delle somme pagate in esecuzione alle presenti condizioni particolari, ma non dovute ai sensi delle condizioni generali di polizza, nei confronti dell'Amministrazione contraente si applicano le seguenti condizioni particolari integrative, che prevalgono in ogni caso su qualsiasi altra condizione contraria:

Art. 1 - Effetto e scadenza dell'assicurazione:

La copertura assicurativa decorre dalla data di consegna degli immobili e delle attività e cessa all'emissione del Certificato di regolare esecuzione dell'ultimo anno contrattuale o comunque decorsi 12 mesi dalla fine del contratto

Art. 2 - Novero dei Terzi

Sono considerati nel novero dei Terzi le Amministrazioni Contraenti.

In caso di sinistro, esclusivamente nei confronti dei citati terzi, la Compagnia assicuratrice non potrà eccepire riserve o eccezioni con riguardo agli articoli 1892 e 1893 del c.c., fatti salvi i conseguenti diritti di rivalsa della Compagnia assicuratrice.

Art. 3 – Trasmissione di denuncia di sinistro

Qualora le Amministrazioni Contraenti fossero chiamate a rispondere per evento dannoso ascrivibile per legge all'Assicurato principale, è data loro facoltà di trasmettere direttamente la denuncia di sinistro alla Compagnia assicuratrice.

Art. 4 – Modifiche contrattuali, inadempienze, scadenza naturale

La Compagnia assicuratrice si impegna a dare immediato avviso scritto all'Amministrazione contraente, con raccomandata A/R, di ogni modifica contrattuale in senso peggiorativo rispetto alle clausole previste nel presente documento, nonché di ogni inadempienza del contraente/Assicurato Principale che possa comportare la non operatività della garanzia, anche con specifico riguardo al mancato pagamento del premio ai sensi dell'art. 1901 del c.c.

La Compagnia assicuratrice si impegna a dare avviso scritto anche in caso di naturale scadenza o eventuale disdetta della polizza.

Art. 5 – Pagamento dei sinistri

I sinistri, indennizzabili ai sensi della presente polizza, verranno pagati direttamente al terzo danneggiato senza applicazione delle eventuali franchigie o scoperti previsti in polizza, i quali rimangono comunque sempre a carico dell'Assicurato. In tal caso il terzo danneggiato ricevuto il pagamento rilascerà atto di completa liberatoria. Solo con il benestare della Compagnia assicuratrice l'Assicurato Principale potrà indennizzare direttamente il terzo, con l'intesa che successivamente la Compagnia assicuratrice liquiderà il sinistro al proprio assicurato.

Art. 6 – Cessazione dell'Assicurazione

La Compagnia assicuratrice dovrà informare l'Amministrazione contraente:

- con un preavviso di almeno 60 giorni, dell'intenzione o della decisione di esercitare il recesso dal Contratto Principale per qualunque motivo ed anche se conseguente al mancato pagamento del premio;
- con un preavviso di almeno 30 giorni, qualora avendo il Contraente avanzato richiesta di proroga o rinnovo del contratto, non intenda accordare tale proroga o rinnovo alle medesime condizioni in corso;
- con un preavviso di almeno 30 giorni in caso di disdetta della polizza;
- immediatamente qualora venga a conoscenza di atti o situazioni, inclusa ogni inadempienza del Contraente, che possano invalidare in tutto o in parte l'Assicurazione;
- con un preavviso di almeno 60 giorni, in caso di naturale scadenza della polizza.

Art. 7 - Cessazione, interruzione o sospensione del servizio:

La garanzia opera anche durante tutti i periodi di sospensione o interruzione dei lavori forniture e servizi;

Art. 8 - Amministrazioni terze: Amministrazione Contraente

Assicurato: Appaltatore

Art.9 - Deroga alla decadenza della copertura assicurativa:

Deve essere esplicitamente previsto che, qualora nei locali dove sono eseguite le prestazioni vi sia l'uso anticipato degli stessi o delle attrezzature, questo sia ammesso senza che decada la copertura assicurativa

Art. 10 - Copertura assicurativa in manutenzione:

Per i 24 mesi successivi alla data di emissione dei Certificati di regolare esecuzione di ciascun anno di competenza che tenga indenne l'Amministrazione Contraente da tutti i rischi connessi all'utilizzo delle lavorazioni in garanzia o agli interventi per la loro eventuale sostituzione o rifacimento.

Art.11 - Modifiche/Atti aggiuntivi:

In caso di varianti le stesse devono essere comunicate alla compagnia assicuratrice a cura dell'impresa che dovrà presentare apposita polizza o appendice integrativa alla polizza originaria. Il maggior premio derivante dalla modifica dei tempi di esecuzione, da variazioni economiche o altro, dovrà essere pagato dall'impresa o dedotto dalle cauzioni d'appalto.

Art.12 - Si precisa che l'assicurazione comprende anche la responsabilità civile derivante:

- da lavori o prestazioni completati: l'assicurazione deve essere estesa anche a danni causati da difetti di esecuzione dei lavori di manutenzione e di riparazione eseguiti dall'Assicurato in relazione al lavoro finito ed ai prodotti usati, anche nel caso in cui tali danni si siano verificati dopo la consegna o installazione
- dalla responsabilità civile personale dei dipendenti in genere dell'Assicurato e dei subappaltatori nello svolgimento delle loro mansioni

L'Appaltatore è tenuto a presentare all'Amministrazione contraente, a pena di decadenza, la polizza assicurativa almeno 15 (quindici) giorni, naturali e consecutivi, prima della sottoscrizione del contratto derivato per la verifica della conformità della stessa a quanto richiesto dalle Condizioni Generali.

L'inosservanza di tale obbligo non consente di procedere alla stipulazione del contratto e, in questo caso, tutte le responsabilità, comprese quelle del prolungamento dei tempi di avvio del servizio, ricadono sull'Appaltatore.

L'Appaltatore nel corso dell'appalto, dovrà inoltre presentare, in occasione delle successive scadenze contrattualmente previste per la corresponsione del premio assicurativo, la documentazione debitamente quietanzata attestante l'avvenuto pagamento del premio stesso.

Con specifico riguardo al mancato pagamento del premio, ai sensi dell'art. 1901 del c.c., l'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di provvedere direttamente al pagamento dello stesso, entro un periodo di 60 giorni dal mancato versamento da parte dell'Appaltatore ferma restando la possibilità dell'Amministrazione contraente di incamerare la cauzione a copertura di quanto versato, fermo restando l'obbligo espresso in polizza del mantenimento dell'operatività della polizza di assicurazione da parte della Compagnia assicuratrice Assicuratrice.

Resta ferma l'intera responsabilità dell'Appaltatore anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze.

## Articolo 12 CLAUSOLE FINALI

Per effetto dell'attivazione del contratto derivato sono a carico dell'Amministrazione contraente i seguenti oneri:

a) l'imposta sul valore aggiunto;

b) l'eventuale uso di aree o locali necessari per l'espletamento del servizio;

c) la modifica, l'ammodernamento, l'adeguamento e l'installazione di nuove apparecchiature dovute all'applicazione di normative di legge emanate in data successiva all'aggiudicazione definitiva del presente appalto.

## Articolo 13 ALLEGATI

Sono allegati alle Condizioni Generali:

| n. | Denominazione |
|---|---|
| CG.A01 | Quadro sinottico Processo attivazione servizi |
| CG.A02 | Modello Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) |
| CG.A03 | Modello Comunicazione Capienza massimale (CCM) |
| CG.A04 | Modello Piano Dettagliato delle Attività (PDA) |
| CG.A05 | Modello Adesione all'Accordo Quadro (AAQ) |
| CG.A06 | Modello Ordinativo Principale di Fornitura (OPF) |
| CG.A07 | Modello Richiesta di variazione (RDV) |
| CG.A08 | Modello Atto Aggiuntivo all'OPF (AAG) |
| CG.A09 | Prospetto Attività Manutentive |
| CG.A10 | DUVRI_standard_AQ Rev.0 - Manutenzione Edile |
| CG.A11 | DUVRI_standard_AQ Rev.0 - Manutenzione Impianti |
| CG.A12 | DUVRI_standard_AQ Rev.0 - Climatizzazione Ambientale |
| CG.A13 | DUVRI_standard_AQ Rev.0 - Aree Verdi |
| CG.A14 | Elenco Prezzi contrattuali Predefiniti |
| CG.A15 | Scheda valutazione Edificio |
| CG.A16 | Schede di Controllo |
| CG.A17 | Questionari Soddisfazione Contratto derivato e Utenti |