

	DOCUMENT NUMBER	CIRA-DTS-26-0475	REV	1
	ARCHIVE	INSR		
	DISTRIBUTION STATEMENT	RISTRETTO	N. OF PAGES	45

TYPE		TYPE DETAIL		
Technical Specification		Capitolato per i processi di approvvigionamento		
PROJECT	COND_SER	JOB	9904310000	TASK

TITLE

SERVIZIO DI PULIZIA e IGIENE AMBIENTALE del CIRA. CAPITOLATO TECNICO INTEGRATIVO
 Allegato 1 al CAPITOLATO D'ONERI

PREPARED	Giletti Carlo	DATE	04/08/2026
APPROVED	Saracino Vincenzo	DATE	05/08/2026
AUTHORIZED	Domenici Arianna	DATE	27/08/2026
DOCUMENTO FIRMATO DIGITALMENTE			

This Document is uncontrolled when printed. Before use, check the Document System to verify that this is the current version.

Questo documento non è controllato quando viene stampato. Prima dell'uso, controllare il Sistema Documentale per verificare che questa sia la versione corrente.

By The Terms Of The Law In Force On Copyright, The Reproduction, Distribution Or Use Of This Document Without Specific Written Authorization Is Strictly Forbidden

A NORMA DELLE VIGENTI LEGGI SUI DIRITTI DI AUTORE QUESTO DOCUMENTO E' DI PROPRIETA' CIRA E NON POTRA' ESSERE UTILIZZATO, RIPRODOTTO O COMUNICATO TERZI SENZA AUTORIZZAZIONE

	DOCUMENT NUMBER	CIRA-DTS-26-0475	REV	1
	ARCHIVE	INSR		
	DISTRIBUTION STATEMENT	RISTRETTO	N. OF PAGES	45

TITLE:

SERVIZIO DI PULIZIA e IGIENE AMBIENTALE del CIRA. CAPITOLATO TECNICO INTEGRATIVO
Allegato 1 al CAPITOLATO D'ONERI

ABSTRACT:

AUTHORS: Giletti Carlo

APPROVAL REVIEWERS:

APPROVER:

Saracino Vincenzo

AUTHORIZATION REVIEWERS:

Menzani Monica; Piazza Ida; Cocchiario Giacomo Emmanuele

AUTHORIZER:

Domenici Arianna

	DOCUMENT NUMBER	CIRA-DTS-26-0475	REV	1
	ARCHIVE	INSR		
	DISTRIBUTION STATEMENT	RISTRETTO	N. OF PAGES	45

DISTRIBUTION RECORD:

Approvvigionamenti

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CIRA S.c.p.a PER L’AFFIDAMENTO DI “Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale”
NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

***CAPITOLATO TECNICO INTEGRATIVO
SERVIZIO DI PULIZIA e IGIENE AMBIENTALE del CIRA***

ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO D’ONERI DISCIPLINARE DI GARA ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO

Il documento è coordinato con i seguenti allegati:

- *Allegato 2 CIRA-DTS 26-0476 “Dettaglio immobili e quantità”;*
- *Allegato 3 CIRA-DTS 26-0477 “Elenco attività”;*
- *Allegato 4 CIRA-DTS 26-0478 “Elenco prezzi”.*

INDICE

1	PREMESSA	4
2	GLOSSARIO	4
3	OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO	6
3.1	DESCRIZIONE DELL'APPALTO.....	6
3.2	DURATA DELL'APPALTO.....	7
3.3	AMMONTARE DELL'APPALTO E DISPOSIZIONI SULLA MANODOPERA.....	7
3.4	ANTICIPAZIONE DEL PREZZO.....	8
4	MODIFICHE CONTRATTUALI.....	9
4.1	MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE E VARIANTI IN CORSO D'OPERA	9
4.2	REVISIONE PREZZI.....	9
5	GESTIONE DEL CONTRATTO	10
5.1	STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI	10
5.1.1	Struttura Organizzativa	10
5.1.2	Struttura Operativa	11
5.1.3	Struttura della Committente.....	12
5.2	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	12
5.2.1	Verbale di Consegna.....	12
5.2.2	Gestione Attività Ordinarie e Straordinarie e Processo autorizzativo	14
5.3	ESECUZIONE CONTRATTUALE.....	15
5.3.1	Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, tutela dell'Ambiente	16
5.3.2	Locali in uso al Fornitore e utenze	18
5.3.3	Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione.....	19
5.3.4	Rendicontazione, fatturazione e pagamenti	19
5.4	FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI.....	19
5.4.1	Verbale di Riconsegna	19
5.4.2	Verifica di conformità finale.....	20
6	SERVIZI GESTIONALI.....	20
6.1	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ.....	20
6.1.1	Programma Operativo delle Attività (POA).....	20
6.1.2	Verbale di Controllo	21
6.1.3	Preventivo di spesa per attività a Richiesta	22
6.1.4	Scheda Consuntivo Attività	22
6.2	CONTACT CENTER	23
6.2.1	Gestione delle chiamate	23
6.2.2	Tracking richieste	25
6.3	REPERIBILITÀ	26
7	SERVIZI OPERATIVI.....	26
7.1	CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE"	26
7.1.1	Servizio di Pulizia	26
7.1.2	Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione	29
	Derattizzazione	30

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

Disinfestazione da insetti (es. zanzare, cimice asiatica, pappataci e simulidi).	32
7.1.3 Modalità di Remunerazione dei servizi operativi.....	34
8 PREZZI DEI SERVIZI	39
8.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI	39
8.2 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H.....	39
9 CLAUSOLE SOCIALI	40
10 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI	41
10.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI	41
10.1.1 Rilevazione della qualità erogata	41
10.2 PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI	43
10.3 ALTRE PENALI	44
11 REPORTISTICA.....	44

1 PREMESSA

Il presente documento disciplina le caratteristiche tecniche minime dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., indetto da codesta Committente nell'ambito della Categoria Merceologica 1 "Servizi di pulizia e igiene ambientale" dello SDA Servizi di pulizia e igiene ambientale per gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni.

Inoltre, esso è il documento di riferimento sia per il Fornitore che per la Committente per lo svolgimento del suddetto servizio in conseguenza della stipula del relativo contratto.

2 GLOSSARIO

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

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

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

TERMINI e DEFINIZIONI	
D	
Direttore dell'Esecuzione – DEC (o suo delegato)	La figura nominata dalla Committente, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi richiesti in sede di Appalto Specifico e pertanto interfaccia unica e rappresentante della Committente nei confronti del Fornitore. A tale figura è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.
F	
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Committente nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.
G	
Gestore del Servizio	La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Committente, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico.
I	
Importo a Consumo	Importo stimato dalla Committente e definito in fase di indizione dell'Appalto Specifico, destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività a Richiesta (<i>Ordinarie Programmabili e/o Straordinarie</i>).
O	
Ordinativo di fornitura (di seguito "Ordinativo")	Nel presente documento, nel caso di Appalti Specifici indetti per affidare Convenzioni di cui all'articolo 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, e Accordi Quadro di cui all'articolo 59 del Codice dei contratti pubblici Dlgs 36/2023, si intende il documento con il quale le Amministrazioni contraenti formalizzano l'adesione all'Accordo Quadro/Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione della fornitura richiesta, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nella documentazione di gara dell'Appalto Specifico.
P	
Programma Operativo delle Attività (POA)	Documento redatto dal Fornitore che formalizza la "configurazione dei servizi" e consiste in un elaborato redatto con la periodicità definita nel presente documento che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni oggetto del presente documento.
S	
Servizi Gestionali	Insieme di attività trasversali ai Servizi Operativi, volte alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi.
Servizi Operativi	Il Servizio di Pulizia, il Servizio di Disinfestazione e Derattizzazione.
Stazione Appaltante/Committente	La Stazione Appaltante/Committente che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.
Superficie lorda	La superficie lorda complessiva di un immobile è costituita dalla somma delle superfici lorde dei piani o dei livelli utilizzabili, che possono articolarsi in: - piani, totalmente o parzialmente interrati (esclusi piani di fondazione, intercapedini orizzontali e verticali); - piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione); - soppalchi, livelli interpiano, piano sottotetto utilizzati per la funzione principale propria dell'edificio; - ambienti esterni (logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati calpestabili coperti).

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

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

TABELLA 1 – GLOSSARIO

3 OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO

3.1 DESCRIZIONE DELL'APPALTO

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

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

relativi al Servizio di PULIZIA e IGIENE AMBIENTALE del CIRA.

A SERVIZI OPERATIVI

- A1 Servizio di Pulizia (*comprensiva della raccolta e movimentazione interna dei rifiuti urbani*) (cfr. paragrafo 7.1.1);
- A2 Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 7.1.2);

B SERVIZI GESTIONALI:

- B1 Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 6.1);
- B2 Contact Center (cfr. paragrafo 6.2);
- B3 Reperibilità (cfr. paragrafo 6.3);

I servizi operativi di cui al punto A1 e A2 sono erogati a fronte di un pagamento di un Canone; eventuali servizi extra canone sono attivati a fronte di richiesta specifica della Committente, attraverso l'emissione di specifico BDA (Buono di Acquisto).

Per i Servizi Gestionali di cui al punto B non è previsto alcun corrispettivo in quanto remunerati dai Canoni dei Servizi Operativi.

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

3.2 DURATA DELL'APPALTO

La durata dell'appalto è di 3 (tre) anni (2 anni + eventuale opzione di rinnovo del contratto per un ulteriore anno) decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio all'esecuzione delle prestazioni.

La Committente ha la facoltà di esercitare l'opzione contrattuale di rinnovo della durata di 1 anno fino ad un massimo di 3 (tre) anni complessivi di durata dell'appalto.

La Committente esercita la predetta facoltà comunicando al Fornitore di volersi avvalere dell'opzione di rinnovo a mezzo PEC da inviare almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto originario.

In caso di esercizio delle previste facoltà da parte della Committente, con le modalità e termini previsti, il contratto verrà rinnovato ai medesimi patti e condizioni che il Fornitore è obbligato ad accettare.

3.3 AMMONTARE DELL'APPALTO E DISPOSIZIONI SULLA MANODOPERA

Il valore a base d'asta, comprensivo dell'eventuale quinto d'obbligo, è pari a € 2.076.182,37 - di cui € 3.000,00 relativi agli oneri per la sicurezza da interferenze - per la durata massima dell'appalto (3 anni di cui 2 anni + eventuale opzione di rinnovo di un anno).

Il valore a base d'asta, comprensivo dell'eventuale quinto d'obbligo, pari a € 2.076.182,37 è così suddiviso:

- a) € 1.559.470,49 quale canone complessivo per le attività ordinarie;
- b) € 167.681,48 quale plafond complessivo per le attività extra canone;
- c) € 3.000,00 quale importo per oneri per la sicurezza;
- d) € 346.030,40 importo dell'eventuale quinto d'obbligo (art. 120 c.9 Dlgs. 36/2023).

Non si è proceduto alla suddivisione in lotti ai sensi dell'art 58 del Dlgs. 36/2023 per ragioni funzionali, organizzative e connesse all'efficienza della prestazione al fine di perseguire continuità e qualità del servizio, tempestività di esecuzione delle attività e coordinamento operativo degli interventi.

L'importo complessivo comprende i costi della manodopera che la Committente ha stimato, secondo quanto previsto dal comma 13 dell'art. 41 del Dlgs. 36/2023, in € 1.082.374,92 per la durata massima complessiva dell'appalto (3 anni di cui 2 anni + eventuale opzione di rinnovo di un anno) calcolati sulla base del costo medio orario del personale afferente il CCNL multiservizi, luglio 2025, regione Campania come indicato nella tabella seguente:

n° risorse	livello CCNL	h/gg	gg/anno	€/h	tot/anno	n° anni	totale
3	2	4	220	18,89	49.869,60 €	3	149.608,80 €
1	2	2,8	220	18,89	11.636,24 €	3	34.908,72 €
2	3	4	220	19,69	34.654,40 €	3	103.963,20 €
7	2	5	220	18,89	145.453,00 €	3	436.359,00 €
2	3	8	220	19,69	69.308,80 €	3	207.926,40 €
3	2	4	220	18,89	49.869,60 €	3	149.608,80 €
18					360.791,64 €		1.082.374,92 €

TABELLA 2 – COSTI DELLA MANODOPERA STIMATI DALLA COMMITTENTE

Gli operatori economici possono indicare nella propria offerta il differente contratto collettivo da essi applicato, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele di quello indicato dalla Committente. In tal caso, prima di procedere all'affidamento o all'aggiudicazione, la Committente acquisisce la dichiarazione con la quale l'operatore economico individuato si impegna ad applicare il contratto collettivo nazionale e territoriale indicato nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto per tutta la sua durata, ovvero la dichiarazione di equivalenza delle tutele. In quest'ultimo caso, la dichiarazione è anche verificata con le modalità di cui all'articolo 110 in conformità all'Allegato I.01 del Codice.

3.4 ANTICIPAZIONE DEL PREZZO

Ai sensi dell'articolo 125, comma 1, del Dlgs. n. 36/2023, per la fase di esecuzione delle prestazioni è prevista l'anticipazione del prezzo pari al 20 % (venti per cento) del valore del contratto di appalto, da corrispondere al Fornitore entro quindici giorni dall'effettivo inizio delle attività, anche nel caso di avvio dell'esecuzione in via d'urgenza, ai sensi dell'articolo 17, commi 8 e 9, del Dlgs. 36/2023. L'erogazione dell'anticipazione è subordinata alla costituzione di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione. La garanzia è rilasciata dai soggetti di cui all'articolo 106, comma 3, con le modalità previste dal secondo periodo dello stesso comma. L'importo della garanzia è gradualmente e automaticamente ridotto nel corso della prestazione, in rapporto al progressivo recupero dell'anticipazione da parte delle stazioni appaltanti. Il beneficiario decade dall'anticipazione, con obbligo di restituzione, se l'esecuzione della prestazione non procede, per ritardi a lui imputabili, secondo i tempi contrattuali.

Sulle somme restituite sono dovuti gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione della anticipazione.

4 MODIFICHE CONTRATTUALI

4.1 MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE E VARIANTI IN CORSO D'OPERA

Le modifiche e/o le varianti in corso d'opera del contratto sono ammesse nel rispetto delle condizioni ed entro i limiti di cui all'art. 120 del Dlgs. 36/2023.

Nessuna variazione o modifica può essere apportata al presente contratto se non sia stata preventivamente disposta dal RUP/DEC e approvata dalla Committente. Le modifiche non preventivamente autorizzate non danno titolo a pagamenti e/o rimborsi di sorta e, ove il RUP/DEC lo giudichi opportuno, comportano l'obbligo di rimessa in pristino ad esclusivo carico del Fornitore.

La Committente si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 1 (uno) anno ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la Committente. L'esercizio di tale facoltà è comunicato al Fornitore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo Contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il Contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la Committente si riserva la facoltà di imporre al Fornitore l'esecuzione alle condizioni originarie così come previsto dall'art. 120 c. 9 Dlgs. 36/2023. In tal caso il Fornitore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

4.2 REVISIONE PREZZI

La revisione dei prezzi dell'appalto è subordinata al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva che determinano una variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 % (cinque per cento) dell'importo complessivo ed opera nella misura dell'80 % (ottanta per cento) del valore eccedente la variazione del 5 % (cinque per cento) applicata alle prestazioni da eseguire.

La presente clausola si applica al contratto di appalto in oggetto associato al seguente CPV: 90910000-9.

Ai fini del calcolo, la variazione si determina in base all'indice ISTAT "IR – indici di retribuzione" associato al suddetto CPV del contratto.

La Committente effettuerà il monitoraggio degli indici di riferimento con cadenza trimestrale e, comunque, non superiore alla frequenza di aggiornamento degli indici stessi, come previsto dall'art. 3, comma 1, dell'Allegato II.2 bis del Dlgs. 36/2023.

5 GESTIONE DEL CONTRATTO

5.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura gestionale e operativa dedicate alla gestione dell'Appalto Specifico.

Ai sensi dell'art. 57 del Dlgs. 36/2023 (c.d. Clausola sociale, vedi anche par 9), al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'Aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'Aggiudicatario uscente.

La struttura operativa deve essere costituita da n. 18 operatori: 15 attuali + 3 di nuovo inserimento (2° livello CCNL, 4 ore/g), in considerazione della prossima messa in servizio di n. 3 nuovi edifici: Visitor Center, PROCAMIDA e CINTEDI.

5.1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Da parte del Fornitore:

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

Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

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

Nominativi e recapiti del Gestore del Servizio e delle ulteriori figure, saranno indicati nel Verbale di Consegna (*cfr. paragrafo 5.2.1*).

Il Gestore del Servizio (o suo delegato non appartenente alla struttura operativa di cantiere) deve essere presente possibilmente quotidianamente presso il cantiere.

5.1.2 STRUTTURA OPERATIVA

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

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

Il Fornitore deve fornire alla Committente i nominativi del personale adibito ai servizi e comunicare tempestivamente eventuali variazioni.

Il Fornitore deve assicurare la presenza quotidiana di tutti gli operatori presso il cantiere e provvedere, in caso di assenza, alla tempestiva sostituzione della risorsa assente pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.3 lett. p. 1.

Come descritto nell'Allegato 3 "Elenco Attività", le attività di pulizia dei servizi igienici devono essere eseguite 2 volte al giorno (mattina e pomeriggio). Relativamente alla esecuzione delle attività previste nel pomeriggio, in considerazione della grande estensione della superficie sulla quale si sviluppa il CIRA e della numerosità degli edifici presenti, si suggerisce la presenza di almeno n. 2 risorse.

Il Fornitore si impegna a far seguire al personale specifici corsi di formazione sia di natura professionale che inerenti ai comportamenti da adottare in relazione al contesto in cui l'attività viene svolta (*cfr. par. 5.3.1.1*).

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

Il personale operativo deve:

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

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

La Committente potrà richiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio, anche in assenza di motivazione, senza che ciò dia diritto al Fornitore di chiedere alcun onere aggiuntivo. Il Fornitore è tenuto ad assicurare la sostituzione del personale oggetto del rilievo.

In tal caso, a seguito di richiesta da parte della Committente, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Committente pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 10.3 lett. p. 1, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura.

L'esercizio di tale facoltà da parte della Committente non comporta alcun onere per la stessa.

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

5.1.3 STRUTTURA DELLA COMMITTENTE

La struttura organizzativa che la Committente impiegherà per la gestione dell'appalto è formata da:

- RUP: Responsabile Unico del Progetto;
- RPE: Responsabile del Procedimento per la fase di Esecuzione;
- DEC: Direttore Esecutivo del Contratto.

I nominativi delle suddette figure saranno comunicati dalla Committente all'inizio del servizio.

5.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

5.2.1 VERBALE DI CONSEGNA

Previa formalizzazione e raccolta della documentazione prevista di cui alla procedura CIRA-DTS-24-2946, la Committente e il Fornitore, alla data prevista di inizio erogazione dei servizi, devono formalizzare in contraddittorio il Verbale di Consegna, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Unità di Gestione in cui dovranno essere espletati i servizi, per tutta la durata del Contratto di Fornitura.

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

In linea generale, la data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di Consegna deve contenere l'elenco della documentazione tecnica che la Committente consegna al Fornitore e le eventuali strutture e/o i mezzi che la Committente metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (*per esempio locali – cfr. paragrafo 5.3.2*). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

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

Servizi oggetto del Contratto
▪ <u>Servizio di Pulizia:</u> - <i>Elenco completo dei prodotti da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n.51 del 29 gennaio 2021, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 7.1.1.4);</i> - <i>Elenco delle macchine da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n. 51 del 29 gennaio 2021, recante "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 7.1.1.4);</i> ▪ <u>Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione:</u> - <i>Elenco completo dei prodotti da utilizzare, Schede Tecniche e Schede di Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici e Biocidi da utilizzare. (cfr. paragrafo 7.1.2.1);</i>

TABELLA 3 – DOCUMENTAZIONE ALLEGATA AL VERBALE DI CONSEGNA

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

- **SEZIONE 0: Elenco dei servizi**

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

- **SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili**

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

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

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

- **SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore e della Committente**

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati (*personale delegato allo svolgimento delle attività*). In tale sezione devono essere inoltre riportati i nominativi dei delegati e l'elenco del personale della Committente abilitato all'accesso al Contact Center (cfr. paragrafo 6.2), nonché i canali di comunicazione relativi al Contact Center e al servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 6.3).

- **SEZIONE 3: Subappalto**

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato - in sede di gara - le prescrizioni previste dalla documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve indicare le

prestazioni che intende subappaltare, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi.

5.2.2 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE E PROCESSO AUTORIZZATIVO

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che deve essere seguito per l'erogazione dei servizi operativi.

Le prestazioni oggetto del presente Capitolato possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- Attività Ordinarie
- Attività Straordinarie

e remunerate in due diverse modalità (cfr. paragrafo 7.1.3):

- a Canone (Attività Ordinarie)
- a Prestazione (Attività Straordinarie).

Il processo autorizzativo delle attività straordinarie comprende le seguenti fasi:

- richiesta da parte della Committente o segnalazione da parte del Fornitore;
- eventuale sopralluogo preliminare;
- predisposizione da parte del Fornitore del *Preventivo di spesa* (cfr. paragrafo 6.1.3);
- monitoraggio della capienza/livello di erosione dell'*Importo a consumo*;
- verifica del preventivo di spesa ed eventuale richiesta di integrazione per gli aspetti tecnici e/o economici da parte della Committente;
- accettazione da parte della Committente del *Preventivo di spesa* e autorizzazione all'esecuzione dell'attività;
- aggiornamento del Programma Operativo delle Attività (POA) (cfr. paragrafo 6.1.1);
- eventuale redazione della *Scheda Consuntivo Attività* (cfr. paragrafo 6.1.4).

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

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

5.2.2.1 Importo a consumo

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

L'importo a consumo, non è vincolante per la Committente che, quindi, non è impegnata in alcun modo ed a nessun titolo alla spesa parziale o totale dello stesso e, anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza alla determinazione dell'importo a base di gara.

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

5.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE

Ferma l'osservanza di quanto previsto nel presente documento, il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi, ad osservare tutte le vigenti leggi, direttive comunitarie, norme e regolamenti applicabili, di carattere generale e speciale, nonché ai regolamenti e procedure impartite dalla Committente per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore.

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

- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- essere in regola con il pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL, in favore del proprio personale;
- mettere la Committente nelle condizioni di verificare con cadenza definita dalla stessa, l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati;
- favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dalla Committente nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte della Committente, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi alla Committente; in caso di allontanamento di persona non gradita il Fornitore deve provvedere alla sua sostituzione entro 5 giorni lavorativi;
- garantire la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili, degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna e garantire la piena disponibilità e fruibilità degli spazi.

Inoltre, il Fornitore:

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

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

subappaltate; non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto (la prevalente esecuzione del contratto è riservata all'affidatario, trattandosi di contratto ad alta intensità di manodopera).

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza della Committente non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione ed ancora nel caso in cui tale esecuzione sia stata approvata.

Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

5.3.1 SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO, TUTELA DELL'AMBIENTE

Il Fornitore è obbligato, nell'esecuzione dei servizi, ad osservare tutte le disposizioni di cui alla normativa vigente, in particolare del Dlgs. 81/08 e Dlgs. 152/06, in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi, gestione dell'emergenza e tutela dell'ambiente, e a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori, esonerando di conseguenza la Committente da ogni responsabilità in merito.

Il Fornitore si impegna, inoltre, ad osservare tutte le disposizioni contenute nelle specifiche tecniche e nelle clausole definite nel D.M. dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare n. 51 del 29 gennaio 2021 "*Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti*" (cfr. paragrafo 7.1.1.4).

La Committente fornisce preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare e sugli eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico (rif. - CIRA-DTS-26-0479 DUVRI – Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale), per consentire al Fornitore l'adozione di misure di prevenzione, protezione e di emergenza necessarie in relazione alla attività da svolgere.

Prima dell'inizio delle attività ad integrazione/aggiornamento del DUVRI, la Committente ed il Fornitore, anche coinvolgendo eventuali altri appaltatori interferenti, tengono una riunione di cooperazione e coordinamento, predisponendo il relativo verbale di cui all'Allegato 1 del CIRA-DTS-24-3323.

Tali riunioni saranno tenute periodicamente qualora intervengano nuovi rischi di interferenza dovuti a:

- necessità di modifiche in corso di esecuzione del contratto derivanti da intervenute esigenze di carattere tecnico, logistico ed organizzativo nei casi stabiliti dal codice (art. 226 Dlgs. 36/23);
- ogni volta che si aggiunga un nuovo appalto o subentri per gli appalti in essere presso l'unità operativa CIRA una nuova ditta esecutrice che modifichi le condizioni di interferenza già valutate;

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

- elaborare il documento di valutazione rischi, ai sensi degli artt. 17 e 28 del Dlgs. 81/08;
- fornire al personale impiegato idoneo vestiario di lavoro e munirlo di tesserino di riconoscimento di cui all'art. 26 c. 8 del Dlgs. 81/08;
- garantire il rispetto, da parte dei lavoratori, degli obblighi di cui all'art. 20 del Dlgs. 81/08, nonché dell'applicazione delle misure generali di tutela di cui all'art. 15 del Dlgs. 81/08;
- dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato;
- adottare specifiche procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di tutela ambientale, ed in particolare:

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

- gestione dei rifiuti (modalità di raccolta e differenziazione, flussi generati e loro destinazione);
- misure di prevenzione della contaminazione delle acque superficiali o sotterranee;
- misure di gestione nell'utilizzo di sostanze pericolose:
- loro caratterizzazione (*schede di sicurezza*);
- modalità di stoccaggio, utilizzo e dosaggio;
- prevenzione e controllo delle emergenze;
- caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette.

5.3.1.1 Informazione, Formazione e Addestramento

Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza dei rischi i propri dipendenti l'applicazione delle misure di prevenzione e protezione da mettere in atto.

Inoltre, provvede alla nomina e formazione di un Preposto, di cui all'art. 19 del Dlgs. 81/08, che eserciti tra l'altro una costante supervisione durante l'esecuzione delle attività.

Il Fornitore garantisce che il personale addetto al servizio sia adeguatamente informato, formato ed addestrato ai sensi degli artt. 36 e 37 del Dlgs. 81/08, in particolare sui rischi specifici propri delle attività e quelli di interferenza, sull'utilizzo di attrezzature e sostanze pericolose, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare sia in materia di salute e sicurezza sul lavoro sia di tutela dell'ambiente, sulle procedure di gestione dell'emergenza.

I corsi di formazione e di aggiornamento, secondo l'Accordo Stato Regioni del 17/04/25, devono essere coerenti alle caratteristiche del servizio e, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi della richiamata normativa, il Fornitore deve assicurare che siano stati trattati anche i seguenti argomenti:

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

Il Fornitore consegna al DEC entro 60 giorni naturali e consecutivi dall'avvio dei servizi e, successivamente, ogni anno *entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo* il Programma di Formazione che intende erogare al personale operante presso la Committente, anche secondo quanto previsto dal paragrafo C.1 dei citati CAM (*cfr. par. 7.1.1.4*).

Il Fornitore, entro 30 giorni dalla fine dei corsi di formazione consegna al DEC la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale, pena l'applicazione della penale di cui paragrafo 10.3 lett. p. 2.

Resta inteso che eventuale nuovo personale assunto in corso di esecuzione contrattuale, dovrà essere formato prima di essere immesso in servizio alle stesse condizioni di cui sopra, ivi compreso quello eventualmente assorbito da precedenti contratti. Il Fornitore potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi.

5.3.1.2 Macchine, attrezzature di lavoro e materiali

Il Fornitore deve utilizzare propri macchinari ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo deve dimostrare, con apposita documentazione, che le macchine e le attrezzature utilizzati rispettano il Regolamento Macchine (UE) 2023/1230 e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata, come suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e deve tenere aggiornato (a disposizione anche del DEC su richiesta), un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle manutenzioni.

Tutti i macchinari e le attrezzature utilizzati devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea; inoltre, i macchinari, le attrezzature di lavoro e materiali devono essere conformi a quanto previsto dai CAM di riferimento.

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

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

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

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

5.3.2 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

La Committente potrà mettere a disposizione del Fornitore locali (in uso esclusivo) all'interno degli immobili oggetto dei servizi, la cui consegna sarà formalizzata all'interno del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 5.2.1.

Il Fornitore si impegna a mantenere, per tutta la durata del Contratto, e conseguentemente a restituire alla Committente al termine del contratto, i beni mobili e immobili, nello stato di conservazione esistente al momento della consegna. I locali devono essere accessibili al personale della Committente incaricato del controllo.

Il Fornitore potrà depositare all'interno dei suddetti locali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti strettamente necessari allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, avendo cura della relativa custodia e sorveglianza. Relativamente a tali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti, il Fornitore non avrà diritto ad alcun indennizzo per avarie, perdite o danni che si verifichino durante il corso dell'appalto.

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

All'interno dei locali il Fornitore non potrà esercitare prestazioni che non siano connesse con il servizio stesso, ed esclusivamente per il corretto espletamento del servizio potrà avere accesso, previo accordo con il DEC, alle utenze (energia elettrica, acqua) presenti all'interno dell'immobile.

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

La Committente potrà eseguire controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione del servizio anche nel rispetto di quanto previsto dall'art. 116 del D Lgs. n. 36/2023 e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati.

Le verifiche riguarderanno, oltre il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili (*conformità legislativa*), il rispetto delle tempistiche predisposte nel POA (*cfr. paragrafo 6.1.1*), il corretto svolgimento delle attività, quanto oggetto di offerta tecnica presentata dal Fornitore.

L'esito positivo delle verifiche non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità in corso d'opera il Fornitore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata.

5.3.4 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione sarà mensile e i termini di pagamento delle fatture, corredate della relativa documentazione, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa.

Il Corrispettivo complessivo calcolato secondo quanto previsto al paragrafo 7.1.3 potrà essere decurtato per effetto delle penali indicate al paragrafo 10.

5.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI

5.4.1 VERBALE DI RICONSEGNA

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla Committente, alla scadenza del Contratto, i beni mobili e immobili oggetto del Verbale di Consegna (*cfr. paragrafo 5.2.1*)

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

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

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

Il Verbale dovrà contenere le seguenti sezioni:

- elenco dei beni/strutture/mezzi, precedentemente dati in custodia al Fornitore dalla Committente, che vengono restituiti alla Committente;
- informazioni per la continuità del servizio;

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

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

Su richiesta del DEC, il Fornitore, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

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

5.4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione di cui al paragrafo 5.3.3, la Committente potrà procedere ad una verifica di conformità finale delle prestazioni eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 116 del D. Lgs. n. 23/2023, salvo diversi accordi tra le parti.

6 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali hanno come obiettivo principale l'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e l'efficace controllo, da parte della Committente, delle prestazioni erogate dal Fornitore.

I Servizi Gestionali consistono in:

- Programmazione e controllo operativo delle attività (*cfr. paragrafo 6.1*);
- Contact Center (*cfr. paragrafo 6.2*);
- Reperibilità (*cfr. paragrafo 6.3*);

Per i Servizi Gestionali non è previsto alcun corrispettivo in quanto si devono ritenere remunerati dai Canoni dei Servizi Operativi.

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

6.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

6.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

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

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

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

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

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

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

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

- Attività Ordinarie di Base;
- Attività Ordinarie a Richiesta Programmabili (*eventualmente già approvate dalla Committente prima della redazione del POA*) la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività Straordinarie a Richiesta (*eventualmente già approvate dalla Committente prima della redazione del POA*) la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività relative ai corsi di formazione, etc.

Il POA deve essere consegnato a mezzo e-mail entro la fine del mese precedente rispetto al mese di riferimento. In ogni caso il primo POA deve essere consegnato contestualmente al Verbale di Consegna (*cf. paragrafo 5.2.1*).

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA, devono qualora possibile essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e devono essere riportate nel POA aggiornato. Nel caso di riprogrammazione della attività nel periodo di riferimento del POA, lo stesso deve essere aggiornato e consegnato al DEC entro *5 giorni*.

6.1.2 VERBALE DI CONTROLLO

Il controllo dell'esecuzione di tutte le attività schedate all'interno del POA deve risultare da un apposito documento, il "*Verbale di Controllo*", predisposto e sottoscritto dal Fornitore e trasmesso al DEC.

Il "*Verbale di Controllo*" deve essere redatto mensilmente e in coerenza con le modalità di fatturazione e pagamento.

Il "*Verbale di Controllo*" deve riportare:

- l'elenco di tutte le attività eseguite nel periodo di riferimento;
- l'elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA e riprogrammate;
- eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il DEC ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso;
- l'elenco delle *Attività Indifferibili*, e pertanto non inserite nel POA, eseguite nel periodo di riferimento;

Tutte le attività si riterranno concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo che sarà inviato al DEC. L'invio di tale documento formalizzerà, salvo diversa indicazione da parte della Committente, l'avvenuta esecuzione delle attività.

L'esame e l'approvazione del Verbale di Controllo dovrà avvenire, a cura del DEC, entro 10 giorni dalla presentazione. Entro tale periodo il DEC ha la facoltà di richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche e integrazioni della documentazione.

6.1.3 PREVENTIVO DI SPESA PER ATTIVITÀ A RICHIESTA

Per l'esecuzione di attività *a Richiesta*, fatte salve le attività "*indifferibili*", il Fornitore deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare (e un eventuale sopralluogo preliminare qualora previsto) e deve comunicare alla Committente un **Preventivo di Spesa** rispetto alle attività oggetto della richiesta, utilizzando i Prezzi dei servizi (*cf. paragrafo 8*).

Il *Preventivo di Spesa* deve essere consegnato al DEC per l'approvazione, entro 48 ore dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto.

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

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

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

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

Si segnala che, ad eccezione delle attività classificate come "*indifferibili*", è riservata alla Committente, per l'esecuzione di tali attività, la facoltà di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.

6.1.4 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

Al termine dell'esecuzione delle attività remunerate *a Prestazione* (*cf. paragrafi 5.2.2 e 7.1.3*) il Fornitore deve effettuare entro la fine del mese di riferimento la consuntivazione sia tecnica che economica, mediante la "*Scheda Consuntivo Attività*".

Tale documento deve riportare, in linea generale, le seguenti informazioni:

- riferimento richiesta da parte del DEC o segnalazione/proposta del Fornitore;
- indicazione data e ora del sopralluogo, ove previsto;
- riferimento livello di priorità e programmabilità dell'attività, ove previsto;
- riferimenti *Preventivo di Spesa* e relativa autorizzazione da parte del DEC;
- descrizione sintetica dell'attività;
- durata dell'attività (*data e ora di inizio e di fine attività*);
- importo complessivo dell'attività e relativo dettaglio;

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate.

La *Scheda Consuntivo Attività*, compilata in ogni sua parte e firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività, deve essere consegnata al DEC entro il mese di riferimento. In caso di difformità il DEC ha la facoltà di richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche e integrazioni della documentazione.

La *Scheda Consuntivo Attività* deve inoltre essere allegata al Verbale di Controllo (cfr. *paragrafo 6.1.2*) del mese di riferimento.

6.2 CONTACT CENTER

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

Il Contact Center dovrà essere disponibile nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00. Il Gestore del Servizio deve essere sempre raggiungibile (24h/24h) attraverso smartphone ed e-mail.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Consegna.

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

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

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

6.2.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

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

La gestione delle chiamate deve prevedere la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di richiesta ed al livello di urgenza.

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

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

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

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 6.3), in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore telefonico.

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

In relazione al Livello di priorità assegnato, il Fornitore è tenuto ad intervenire con personale specializzato entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (*il tempo di inizio di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la chiamata/richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo*),

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

TABELLA 4 – LIVELLO DI PRIORITÀ

Successivamente al sopralluogo, in contraddittorio con il DEC, in relazione alle attività che è necessario effettuare, l'intervento verrà classificato come indicato nella seguente tabella. Entro 48 ore dal sopralluogo, deve essere redatto dal Fornitore e consegnato al DEC un *Preventivo di Spesa* (cfr. paragrafo 6.1.3) e le attività devono iniziare entro i tempi di seguito indicati considerando i giorni come naturali e consecutivi dalla data di approvazione del *Preventivo di Spesa* da parte del DEC.

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

TABELLA 5 - TEMPI MASSIMI PER L'INIZIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

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

6.2.2 TRACKING RICHIESTE

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate all'interno di un Report.

Le registrazioni devono avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al precedente paragrafo 6.2.1.

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

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio presidiato dagli operatori telefonici deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata. Deve prevedersi l'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (*relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti*).

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

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

TABELLA 6 - INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE IN BASE ALLA TIPOLOGIA DI CHIAMATA

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

6.3 REPERIBILITÀ

Il Fornitore deve garantire la Reperibilità per ovviare ad eventuali situazioni eccezionali legate a necessità non prevedibili e con carattere di emergenza/urgenza (*rif. paragrafo 6.2.1*) per tutta la durata del contratto.

Il servizio di reperibilità deve essere garantito il sabato, la domenica e nei giorni festivi dalle ore 7.00 alle ore 20.00; in tali giorni e fasce orarie il Fornitore si impegna nel rendere attivo un numero telefonico presidiato.

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

7 SERVIZI OPERATIVI

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

Per il dettaglio delle attività si rimanda all'Allegato 3 "*Elenco attività*".

7.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE"

7.1.1 SERVIZIO DI PULIZIA

Il Servizio di Pulizia riguarda il complesso di procedimenti e operazioni atti a rimuovere polveri, materiale non desiderato o sporcizia da superfici, oggetti, ambienti confinati ed aree di pertinenza, inclusa la sanificazione laddove appropriato, svolta secondo determinate procedure con o senza l'ausilio di macchine.

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in *Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*.

7.1.1.1 Attività Ordinarie di Pulizia

Le **Attività Ordinarie** di Pulizia sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo quanto stabilito nell'Allegato 3 – "*Elenco attività*" e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (*cfr. paragrafo 7.1.1*).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le **Attività di Base**, che sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'Allegato 3 – "*Elenco attività*";
- le **Attività a Richiesta Programmabili**, che sono attività eseguibili con determinate periodicità e frequenza, elencate nell'Allegato 4 "*Elenco prezzi*", che consentono alla Committente in corso di esecuzione di:
 - aumentare la frequenza delle *Attività di Base* previste in fase di indizione dell'Appalto Specifico;
 - aggiungere ulteriori attività, rispetto alle *Attività di Base*, non previste in fase di indizione dell'Appalto Specifico.

Le *Attività di Base* di Pulizia sono remunerate attraverso un Canone mensile $C_{PUL,B}$ (€/mese), mentre le *Attività a Richiesta Programmabili* di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico mensile aggiuntivo al Canone mensile $C_{PUL,P}$ (€/mese) così come descritto al paragrafo 7.1.3, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 5.2.2.

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

Nella tabella seguente sono indicate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire.

Area Omogenea	Ambienti costituenti le Aree Omogenee
Area Omogenea 1 – Uffici	<i>uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici, ecc.</i>
Area Omogenea 2 – Spazi connettivi	<i>atri, corridoi, pianerottoli, scale, ecc.</i>
Area Omogenea 3 – Servizi igienici	<i>bagni, antibagni, infermerie, ecc.</i>
Area Omogenea 4 – Aree tecniche	<i>archivi, magazzini, officine, laboratori, locali tecnici, ecc.</i>
Area Omogenea 15 – Aree esterne	<i>aree scoperte di pertinenza dell'immobile parcheggi, balconi, terrazze, ecc.</i>
Area Omogenea 16 – Hangar	<i>hangar</i>

TABELLA 7 – AREE OMOGENEE SERVIZIO DI PULIZIA

7.1.1.2 Attività Straordinarie di Pulizia

Le **Attività Straordinarie** di Pulizia sono attività a richiesta non programmabili in fase di indizione dell'Appalto Specifico in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e che possono essere richieste dalla Committente in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento o su segnalazione/proposta del Fornitore (cfr. Allegato 4 "Elenco prezzi").

Fra le attività straordinarie si segnala la pulizia delle vetrature lato esterno degli edifici e sarà eseguita, per alcuni di essi, mediante l'utilizzo di appropriate attrezzature (ponteggi, autoscale, bilance esterne, lavoro su fune cd. edilizia acrobatica, ecc.) che il fornitore riterrà adatte alla tipologia di intervento. Analogamente, anche per la pulizia della vetratura lato interno dell'atrio dell'edificio LCS, sarà necessario l'utilizzo delle suddette attrezzature.

Resta inteso che la pulizia dei vetri lato interno degli ambienti rientra fra le attività ordinarie come descritto nell'Allegato 3.

Le **Attività Straordinarie** di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico a **Prestazione $P_{PUL,S}$** (€/intervento) così come descritto al paragrafo 7.1.3, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 5.2.2.

7.1.1.3 Modalità e requisiti di esecuzione

Le attività di pulizia devono iniziare alle ore 7:30 presso tutti gli edifici, in concomitanza con l'inizio dell'orario di lavoro del personale della Committente.

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività lavorative.

Il DEC si riserva la facoltà, per esigenze legate al regolare svolgimento delle attività lavorative della Committente, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e rispettando sempre quanto specificato nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito.

È fatto divieto agli addetti al servizio di spostare e/o manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti.

Il Fornitore deve provvedere al posizionamento e al reintegro dei materiali di consumo per i servizi igienici (*ad es. sapone liquido, carta igienica, carta copri Water, asciugamani di carta, ecc.*) assicurandone la piena e continuativa funzionalità.

La Fornitura di materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o fornitura di detergenti per l'igiene per le mani e dei dispenser resta a carico del Fornitore e deve essere conforme ai Criteri Ambientali Minimi, di cui al successivo paragrafo 7.1.1.4.

È altresì a carico del Fornitore, la manutenzione e la sostituzione (fornitura ed installazione) in caso di malfunzionamento dei dispenser dei vari prodotti. Al termine del contratto tutti i dispenser installati dal Fornitore diverranno di proprietà della Committente.

Il corrispettivo per il posizionamento, reintegro e per la fornitura di materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o fornitura di detergenti per l'igiene per le mani e dei relativi dispenser, deve considerarsi compreso nel valore del Canone mensile.

Nel caso l'immobile non ne sia già provvisto, il Fornitore dovrà inoltre fornire, a titolo gratuito, idonei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che gli stessi siano suddivisi in maniera corrispondente alla modalità di raccolta adottata dal Comune.

Il Fornitore dovrà provvedere al conferimento dei rifiuti derivanti dalla pulizia degli ambienti negli appositi contenitori ubicati presso l'area predisposta dalla Committente; il Fornitore dovrà assicurare la pulizia della suddetta area.

Tali contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con la Committente, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri. Tali contenitori rimarranno in possesso della Committente alla scadenza contrattuale.

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

In relazione al servizio di pulizia delle aree esterne (viali, piazzali, ecc.) il Fornitore, in considerazione della loro notevole estensione, utilizzerà spazzatrice stradale di adeguata capacità.

Il Fornitore dovrà fare riferimento agli eventuali Protocolli/Linee Guida istituzionali, in vigore all'atto dell'esecuzione delle prestazioni, per le corrette modalità di pulizia e disinfestazione, in funzione anche della tipologia di superfici e ambienti.

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE.

Tutte le macchine utilizzate per i servizi, compresa la spazzatrice per la pulizia della viabilità interna, devono essere certificate CE e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e ai Regolamenti vigenti applicabili.

Per la gestione dei rifiuti speciali devono essere rispettate le indicazioni contenute nel Dlgs. 152/2006.

In relazione al servizio di pulizia delle strade il Fornitore assume, in accordo al Dlgs. 152/2006, il ruolo di Produttore e provvede quindi alla completa gestione del rifiuto assicurando lo smaltimento del fogliame dopo la raccolta dello stesso.

7.1.1.4 Conformità ai criteri ambientali minimi (CAM Pulizia)

Il Servizio di pulizia deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali definite nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare approvato con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) e modificato dal Decreto Correttivo n. 24 settembre 2021 del Ministero della Transizione ecologica, Modifica del decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 29 gennaio 2021, recante «l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti».

In particolare, l'Allegato 1 al suddetto Decreto definisce i Criteri ambientali minimi che il Fornitore è tenuto a rispettare, per i seguenti servizi e forniture:

- a) servizio di pulizia di edifici e di altri ambienti ad uso civile;

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

- b) detergenti per le pulizie ordinarie delle superfici;
- c) detergenti per le pulizie periodiche e straordinarie delle superfici;
- d) detergenti per l'igiene personale;
- e) prodotti in tessuto carta per l'igiene personale.

Tutti i prodotti e i macchinari utilizzati nel servizio devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei suddetti Criteri Ambientali Minimi.

7.1.2 SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

Il Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione ha come obiettivo il mantenimento dell'agibilità e del decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici, delle aree esterne e degli ambienti accessori (*archivi, magazzini, etc.*).

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in *Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*.

7.1.2.1 Attività Ordinarie di derattizzazione e disinfestazione

Le **Attività Ordinarie** del Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo quanto stabilito nell'*Allegato 3 - Elenco attività* e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (*cfr. paragrafo 6.1.1*).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le **Attività di Base**, che sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'*Allegato 3 - Elenco attività*.

È inoltre compreso nel servizio a canone anche ogni ulteriore intervento che, a seguito di segnalazione, è necessario per:

- ✓ individuare, recuperare e smaltire entro le 24 ore dalla segnalazione la carcassa di animale (derattizzazione); è incluso lo spostamento e il riposizionamento di arredi, moduli di pavimento sopraelevato, pannelli del controsoffitto ecc. eventualmente necessari; al termine dell'intervento di recupero della carcassa il Fornitore deve provvedere al trattamento di disinfezione dell'area;
- ✓ rimuovere entro le 24 ore dalla segnalazione i nidi di insetti (*ad es. vespe, calabroni ecc.*) sia all'interno degli ambienti che presso le aree esterne soprattutto se presenziate da personale (*ad es. ingressi, percorsi pedonali, aree tecniche, ecc.*).
- le **Attività a Richiesta Programmabili**, che sono attività eseguibili con determinate periodicità e frequenza, elencate nell'*Allegato 4 – Elenco prezzi*, che consentono alla Committente in corso di esecuzione di:
 - ✓ aumentare la frequenza delle *Attività di Base* previste in fase di indizione dell'Appalto Specifico;
 - ✓ aggiungere ulteriori attività, rispetto alle *Attività di Base*, non previste in fase di indizione dell'Appalto Specifico;

Le *Attività di Base* di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate attraverso un Canone mensile $C_{DIS,B}$ (€/mese), mentre le *Attività a Richiesta Programmabili* di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate mediante un corrispettivo economico mensile $C_{DIS,P}$ (€/mese) aggiuntivo all'eventuale Canone mensile così come descritto al paragrafo 7.1.3, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 5.2.2.

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*, le seguenti tipologie di prestazioni:

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

- ✓ Derattizzazione;
- ✓ Disinfestazione da insetti (es. zanzare, cimice asiatica, pappataci e simulidi).

Nello svolgimento di tutte le attività previste nel presente paragrafo e secondo quanto indicato dalla Committente nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico, il Fornitore deve ridurre al minimo l'utilizzo di tecniche di lotta ad elevato impatto ambientale e privilegiare sistemi di lotta biologica/ecologica e di lotta integrata. I trattamenti devono essere eseguiti solo dove effettivamente necessario, con la minima quantità di prodotto, il massimo contenimento dei disagi e dei rischi igienico-sanitari per la popolazione e per gli animali "no target" e con la minima sofferenza per gli animali "target".

Il Fornitore è tenuto a dare tempestiva comunicazione della sussistenza di eventuali cause, ad essa non imputabili, ostative o limitative del corretto e/o compiuto svolgimento dei servizi oggetto del presente paragrafo. In tale caso la Committente è tenuta a verificare e ad attivarsi per ripristinare condizioni idonee allo svolgimento dei servizi stessi. È facoltà delle parti concordare l'utilizzo di principi attivi e/o modalità e tecniche di trattamento/intervento differenti da quelle di seguito indicate, sia in via ordinaria, per migliorare lo svolgimento del servizio, sia in via straordinaria, per risolvere situazioni altrimenti non controllabili.

DERATTIZZAZIONE

Il servizio di Derattizzazione è definito come il complesso di procedimenti e operazioni di disinfestazione atti a determinare o la distruzione completa oppure la riduzione del numero della popolazione dei ratti o dei topi sia all'interno che all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una valutazione del rischio di accesso da parte di muridi secondo le norme di "rat proofing". A seguito dell'ispezione il Fornitore deve illustrare all'interno del POA il numero e il posizionamento (su apposita planimetria) di erogatori fissi di esche e trappole, nonché le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio con le periodicità minime indicate nell'Allegato 3 - *Elenco attività*. Ogni erogatore/trappola deve essere contrassegnato/a da un cartello riportante il relativo numero identificativo.

Si precisa che il numero di erogatori/trappole deve essere pari ad almeno uno ogni 75 mq e il numero di trappole non deve essere superiore al numero di erogatori. È ammesso l'utilizzo di erogatori/trappole a doppia funzione (es. topi e insetti striscianti) in caso di diverse tipologie di disinfestazione, fermo restando il rispetto del numero minimo per tipologia.

2. Posizionamento erogatori di esche e trappole: entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dalla firma del Verbale di Consegna, ovvero nel maggior termine concordato con la Committente, il Fornitore deve preventivamente rimuovere e smaltire tutte le trappole ed erogatori esistenti se deteriorati e sostituirli con nuovi erogatori di esche e trappole di sua fornitura presso, a titolo indicativo e non esaustivo, tutti gli ambienti, in particolare del piano seminterrato, degli archivi, dei magazzini, della mensa (area esterna), dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti delle aree esterne e dei giardini e aree verdi pertinenti, compresi anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti.

Gli erogatori di esca devono essere realizzati in plastica stampata robusta e comunque con materiale di comprovata resistenza all'urto e allo sfondamento, dovranno essere fissate in modo inamovibile e segnalate

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

con appositi indicatori di dimensioni idonee a ricevere ratti. Gli erogatori e le trappole devono essere posizionati in modo tale da essere inaccessibili a persone e ad animali "no target" e dotati di chiave speciale di sicurezza. In particolare, gli erogatori devono inoltre impedire la fuoriuscita dell'esca in caso di manomissione o di manipolazione accidentale al personale non addetto. Ogni erogatore deve disporre di apposita etichetta indicante il nome del Fornitore, le indicazioni terapeutiche per il medico, il tipo di prodotto, le indicazioni di pericolo e di divieto di manipolazione, nonché la data in cui è stata eseguita la manutenzione. Il loro posizionamento deve essere segnalato con apposita cartellonistica che contiene anche le avvertenze del caso.

Negli erogatori potranno essere utilizzate esche di tipo solido saldamente fissate all'interno dei contenitori o esche virtuali (formulate senza principio attivo) in funzione dello specifico posto di utilizzo.

3. Controllo e Monitoraggio: il Fornitore, con frequenza indicata nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza dei muridi attraverso, ad esempio, la presenza di escrementi e di eventuali esche mangiate. Se dovesse risultare che le esche sono state mangiate o se ci saranno catture di muridi, il Fornitore provvederà a verificare la situazione con la Committente per definire un nuovo piano di azione in cui deve essere verificato se la tipologia di erogatori, il numero e il loro posizionamento, nonché la tipologia di esche, sono adeguate o se occorrono altri tipi di intervento, individuando, al contempo, le motivazioni di tali presenze rispetto a quanto previsto nel POA.

Ad ogni verifica il Fornitore deve provvedere alla sostituzione e rimozione delle esche posizionate precedentemente nei locali e nelle aree interessate, alla manutenzione delle trappole e degli erogatori e alla loro sostituzione qualora non più utilizzabili, deteriorati, danneggiati o rubati. Sono comprese nell'attività di verifica anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui delle esche inutilizzate che dovranno essere smaltite secondo le norme vigenti e ivi comprese le attività di recupero e smaltimento delle carogne di ratti.

Ove necessario, il Fornitore deve provvedere alla rotazione delle esche per l'individuazione dell'attrattivo migliore e per evitarne l'assuefazione da parte dei muridi.

Contemporaneamente sarà cura del Fornitore individuare le vie d'accesso all'edificio da parte degli animali infestanti e indicarle alla Committente, che potrà provvedere alla chiusura di varchi e vie d'accesso attraverso l'installazione di grate, rete metallica, schiuma poliuretanica, ecc.

Le date di esecuzione dei monitoraggi devono essere indicate nel POA.

DISINFESTAZIONE DA INSETTI (ES. ZANZARE, CIMICE ASIATICA, PAPPATACI E SIMULIDI).

Il servizio di Disinfestazione da insetti (es zanzare, cimice asiatica, pappataci e simulidi) è definito come un insieme di trattamenti che il Fornitore deve effettuare per impedire la diffusione degli insetti all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una identificazione delle zone di potenziale infestazione da trattare. A seguito dell'ispezione, il Fornitore deve illustrare all'interno del POA (su apposita planimetria) le zone che saranno soggette al trattamento con le periodicità minime indicate nell'Allegato 3 - *Elenco attività*. Specifiche esigenze potranno variare la frequenza degli interventi su indicazione del Fornitore, che monitorerà mensilmente la situazione (con maggiore frequenza nei periodi critici ovvero di elevata infestazione). L'applicazione dovrà avvenire con mezzi idonei a raggiungere altezze non inferiori ai 10 m.
2. Interventi antilarvali: il Fornitore deve intervenire mensilmente nelle zone identificate (es. ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie, bocche di lupo) effettuando le applicazioni antilarvali con prodotti biologici a base, ad esempio, di *bacillus thuringiensis israelensis* e regolatori di crescita *diflubenzuron*, o ulteriori prodotti biologici equivalenti.
3. Interventi adulticida: il Fornitore deve intervenire mensilmente sulle aree esterne con prodotti a base di Piretro o preferibilmente prodotti biologici equivalenti in formulazione a base acqua o prodotti alternativi previa autorizzazione della Committente.

7.1.2.2 Attività Straordinarie di derattizzazione e disinfestazione

Le **Attività Straordinarie** di Derattizzazione e Disinfestazione sono attività a richiesta non programmabili in fase di indizione dell'Appalto Specifico in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e che possono essere richieste dalla Committente. L'elenco delle attività è indicato nell'Allegato 4 - *Elenco prezzi*.

Le **Attività Straordinarie** di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate mediante un corrispettivo economico a **Prestazione P_{DIS} (€/intervento)** così come descritto al paragrafo 7.1.3, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 5.2.2.

Successivamente alla richiesta, entro i tempi indicati al paragrafo 6.2.1, il Fornitore è tenuto ad effettuare un sopralluogo e successivamente eseguire un intervento che prevede in linea generale:

- Per l'**Attività Straordinaria di Derattizzazione**:
 - l'installazione e posizionamento di ulteriori erogatori di esche e trappole rispetto a quanto previsto *dalle Attività Ordinarie*;
 - n. 2 monitoraggi ravvicinati, a distanza di 10 giorni naturali e consecutivi l'uno dall'altro. Eventuali frequenze più ravvicinate, in relazione alla gravità della situazione riscontrata, saranno comunicate alla Committente. Ad ogni monitoraggio il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione e rimozione delle esche e alla eventuale integrazione di erogatori di esche e trappole rispetto a quanto sopra indicato. Sono comprese nell'attività di monitoraggio anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui delle esche inutilizzate presso discariche all'uopo autorizzate e le attività di recupero e smaltimento delle carogne di ratti.

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

- Per l'Attività Straordinaria di Disinfestazione:

- interventi mirati con irrorazione di P.M.C. "Flowable" o formulazione acqua a base di piretro o altro prodotto indicato dal Fornitore.

Nelle aree/edifici sottoposti all'intervento dovrà essere installata idonea segnaletica indicante l'operazione in corso, il nome della ditta esecutrice ed il relativo recapito telefonico, oltre all'indicazione della sostanza antidoto da utilizzare in caso di avvenuto contatto da parte di animali e/o persone con le esche/trappole/prodotti in gel.

L'intervento si ritiene concluso se successivamente al secondo monitoraggio si rileva il ritorno ad una situazione standard, in tal caso le attività riprenderanno a seguire il piano definito dal Fornitore nel POA. In caso contrario, il Fornitore è tenuto a successivi monitoraggi (come sopra descritti) fino al ritorno ad una situazione standard.

Nel caso in cui nei 3 (tre) mesi successivi all'ultimo monitoraggio dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di quest'ultimo sarà integralmente a carico del Fornitore.

7.1.2.3 Modalità di esecuzione

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura delle attrezzature e di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento del servizio.

Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti. Per la disinfestazione delle aree esterne il Fornitore utilizzerà apposito automezzo (es. pick up) dotato di nebulizzatore a bordo.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, per tali prodotti devono essere fornite la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici o Biocidi utilizzato riportante il lotto di produzione, le modalità di utilizzo e i possibili danni alla salute (*livelli di eco-tossicità*) e allegate al Verbale di Consegna (cfr. *paragrafo 5.2.1*). Tutti gli interventi devono essere effettuati accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

Il Fornitore deve rispettare le modalità di stoccaggio e utilizzo previste nelle Schede Tecniche di Sicurezza allegate ai prodotti e definire ed attuare un piano di prevenzione e controllo delle eventuali emergenze.

È facoltà della Committente far sospendere l'irrorazione di una determinata sostanza e farla sostituire con altre. La Committente può in ogni momento prelevare campioni delle sostanze impiegate e farle analizzare da Istituti di suo gradimento. Nel caso in cui le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee.

Il personale utilizzato per le operazioni di derattizzazione e disinfestazione deve essere qualificato e idoneo allo svolgimento dell'attività.

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali della Committente e quindi, previo accordo con il DEC, in giorni e in orari in cui l'attività degli uffici è sospesa o non ci sia presenza di lavoratori.

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nei POA e/o su segnalazione del DEC.

7.1.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI OPERATIVI

In riferimento alla gestione delle *Attività Ordinarie* e *Straordinarie* dei Servizi Operativi, si riportano di seguito le modalità di remunerazione:

SERVIZIO DI PULIZIA	SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	Remunerazione
Attività Ordinarie di Base di Pulizia (cfr. paragrafo 7.1.1.1)	Attività Ordinarie di Base di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 7.1.2.1)	CANONE Le presenti Attività sono remunerate per tutto il periodo contrattuale attraverso un CANONE mensile.
SERVIZIO DI PULIZIA	SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	Remunerazione
Attività Ordinarie a Richiesta Programmabili di Pulizia (cfr. paragrafo 7.1.1.1)	Attività Ordinarie a Richiesta Programmabili di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 7.1.2.1)	CANONE (a valere sull’Importo a Consumo) Le presenti Attività sono remunerate con un CANONE mensile (a valere sull’ Importo a Consumo) aggiuntivo al Canone mensile di cui alle precedenti attività. Il Canone mensile, a partire dall’accettazione da parte del DEC del Preventivo di Spesa, sarà riconosciuto per tutto il periodo contrattuale o per un periodo limitato qualora richiesto e concordato tra le parti.
Attività Straordinarie a Richiesta di Pulizia (cfr. paragrafi 7.1.1.2)	Attività Straordinarie a Richiesta di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafi 7.1.2.2)	A PRESTAZIONE (a valere sull’Importo a Consumo) Le presenti Attività sono remunerate con un corrispettivo economico A PRESTAZIONE (a valere sull’Importo a Consumo).

TABELLA 8 –MODALITÀ DI REMUNERAZIONE CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1

7.1.3.1 Modalità di remunerazione Attività Ordinarie SERVIZIO DI Pulizia

Le *Attività Ordinarie* di Pulizia sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle *Attività di Base* e alle eventuali *Attività a Richiesta Programmabili*, dei prezzi unitari a base d’asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) delle *Attività Ordinarie* del Servizio di Pulizia (C_{PUL}) è pertanto calcolato come somma del Canone per le *Attività di Base* ($C_{PUL,B}$) e dell’eventuale Canone aggiuntivo per le *Attività a Richiesta Programmabili* ($C_{PUL,P}$):

$$C_{PUL} = C_{PUL,B} + C_{PUL,P}$$

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l’affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell’ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

Modalità di remunerazione - Attività di Base

Il Canone mensile (€/mese) per le *Attività Ordinarie di Base* ($C_{PUL,B}$), comprensivo di tutti i materiali di consumo, di tutte le attrezzature propedeutiche alle attività previste, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi, è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- Tipologia della destinazione d'uso dei diversi ambienti (c.d. "Aree Omogenee") su cui ricade il servizio e relative *Attività di Base* e frequenze previste nelle *Aree Omogenee* (rif. *Allegato 3 - Elenco attività*);
- Quantità (*mq di superficie netta da trattare*) oggetto delle *Attività di Base* (rif. *Allegato 2 - Dettaglio immobili e quantità*);
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nell' *Allegato 4 - Elenco prezzi al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica*.

Il Canone mensile è calcolato come segue:

CANONE MENSILE (€/MESE) - ATTIVITÀ DI BASE DI PULIZIA	
$C_{PUL,B} = \sum_{i=1}^n p_{pb,i} \times q_i$	
dove:	
-	$p_{pb,i}$ è il prezzo unitario (€/mq sup. netta da trattare/mese), al netto del ribasso offerto, relativo all' <i>i-esima</i> Area Omogenea;
-	q_i rappresenta la quantità in mq sup. netta da trattare relativa alla <i>i-esima</i> Area Omogenea;
-	n rappresenta il numero di Aree Omogenee oggetto del servizio.

TABELLA 9 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ DI BASE PULIZIA

Le Attività Ordinarie giornaliere previste nella Aree Omogenee si intendono erogate per 5 giorni a settimana tranne che per la Portineria principale le cui attività saranno svolte tutti i giorni, festivi compresi.

Modalità di remunerazione - Attività a Richiesta Programmabili

Il Canone mensile (€/mese) per le *Attività a Richiesta Programmabili* di Pulizia ($C_{PUL,P}$), a valere sull' *Importo a Consumo*, comprensivo di tutti i materiali di consumo, e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi, è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- *Attività a Richiesta Programmabili* richieste tra quelle indicate nell' *Allegato 4 - Elenco prezzi*;
- Quantità (*n° di ore*) oggetto delle *Attività a Richiesta Programmabili*;
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nell' *Allegato 4 - Elenco prezzi al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica*.

Il Canone mensile, in funzione delle tipologie di attività richieste, è calcolato come segue:

$$C_{PUL,P} = C_{PUL,P h}$$

dove:

- $C_{PUL,P h}$ è il Canone mensile per le *Attività a Richiesta Programmabili* remunerate in €/h.

CANONE MENSILE (€/MESE), a valere sull'Importo a Consumo - ATTIVITÀ A RICHIESTA PROGRAMMABILI DI PULIZIA	
ATTIVITÀ REMUNERATE IN €/MQ SUPERFICIE NETTA DA TRATTARE O €/PUNTO	ATTIVITÀ REMUNERATE IN €/H
N. A.	$C_{PUL,P h} = \sum_j p_{pph,j} \times h_j$ - $p_{pph,j}$ è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto, relativo alla risorsa utilizzata per l'esecuzione della j-esima Attività a Richiesta Programmabile; - h_j rappresenta il monte ore mensile richiesto per la j-esima Attività a Richiesta Programmabile remunerata in €/h;
N. A.	

TABELLA 10 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE - ATTIVITÀ A RICHIESTA PROGRAMMABILE PULIZIA

7.1.3.2 Modalità di remunerazione Attività Straordinarie SERVIZIO DI Pulizia

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

- Attività Straordinarie richieste tra quelle indicate nell' Allegato 4 - Elenco prezzi e come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 6.1.4);
- Quantità (n° di ore) oggetto delle Attività Straordinarie, così come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 6.1.4);
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nell' Allegato 4 – Elenco prezzi al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica.

Il corrispettivo delle prestazioni eseguite è calcolato come di seguito:

CORRISPETTIVO (€/INTERVENTO), a valere sull'Importo a Consumo - ATTIVITÀ STRAORDINARIE DI PULIZIA	
ATTIVITÀ REMUNERATE IN €/MQ SUPERFICIE NETTA DA TRATTARE O €/PUNTO	ATTIVITÀ REMUNERATE IN €/H
N.A.	$P_{PUL,S h} = p_{psh,j} \times h$ dove: - $P_{PUL,S h}$ è il corrispettivo (€/intervento) per la singola Attività Straordinaria remunerata in €/h; - $p_{psh,j}$ è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto, della risorsa utilizzata per l'esecuzione della singola Attività Straordinaria; - h rappresenta il tempo, in ore, per eseguire la singola Attività Straordinaria;
N.A.	

TABELLA 11 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE PULIZIA

7.1.3.3 Modalità di remunerazione Attività Ordinarie SERVIZIO DI Derattizzazione e Disinfestazione

Le *Attività Ordinarie* di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle *Attività di Base* e alle eventuali *Attività a Richiesta Programmabili*, dei prezzi unitari a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) delle *Attività Ordinarie* dei Servizi di Derattizzazione e Disinfestazione (C_{DIS}) è pertanto calcolato come somma del Canone per le Attività di Base ($C_{DIS,B}$) e dell'eventuale Canone aggiuntivo per le Attività a Richiesta Programmabili ($C_{DIS,P}$):

$$C_{DIS} = C_{DIS,B} + C_{DIS,P}$$

Modalità di remunerazione - Attività di Base

Il Canone mensile (€/mese) per le *Attività di Base* ($C_{DIS,B}$), comprensivo di tutti i materiali di consumo, e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, degli oneri di gestione del personale, della progettazione, dell'esecuzione, dei relativi monitoraggi e delle azioni puntuali da mettere in atto per rientrare nelle condizioni a regime e di programmazione delle attività degli stessi, è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- *Attività Ordinarie di Base* richieste e relative frequenze (rif. *Allegato 3 - Elenco attività*);
- Quantità (es: *mq sup. da trattare*) oggetto delle *Attività Ordinarie di Base* (rif. *Allegato 2 – Dettaglio immobili e quantità*);
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nell'*Allegato 4 - Elenco prezzi al netto del/i Ribasso/i offerto/i* in sede di Offerta Economica.

Il Canone mensile è calcolato come segue:

CANONE MENSILE (€/MESE) - ATTIVITÀ DI BASE DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	
dove:	$C_{DIS,B} = \sum_j p_{ab,j} \times q_j \div 12$
-	$p_{ab,j}$ è il prezzo unitario (es: €/mq sup. da trattare/anno), al netto del ribasso offerto, relativo alla <i>j-esima Attività di Base</i> ;
-	q_j rappresenta la quantità (es: mq sup. da trattare) della <i>j-esima Attività di Base</i> .

TABELLA 12— MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ DI BASE DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

Modalità di remunerazione - Attività a Richiesta Programmabili

Il Canone mensile (€/mese) per le *Attività a Richiesta Programmabili* di Derattizzazione e Disinfestazione ($C_{DIS,P}$), a valere sull' *Importo a Consumo*, comprensivo di tutti i materiali di consumo, e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi, è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- *Attività a Richiesta Programmabili* richieste tra quelle indicate nell' *Allegato 4 - Elenco prezzi*;
- Quantità (es: *mq sup. da trattare*) oggetto delle *Attività a Richiesta Programmabili*;
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nell' *Allegato 4 - Elenco prezzi al netto del/i Ribasso/i offerto/i* in sede di Offerta Economica.

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

Il Canone mensile è calcolato come segue:

CANONE MENSILE (€/MESE), a valere sull'Importo a Consumo - ATTIVITÀ A RICHIESTA PROGRAMMABILI DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	
$C_{DIS,P} = \sum_j p_{dp,j} \times q_j \times n_j$	
dove:	
-	$p_{dp,j}$ è il prezzo unitario (es: €/mq sup. da trattare/intervento), al netto del ribasso offerto, relativo alla <i>j-esima Attività a Richiesta Programmabile</i> ;
-	q_j rappresenta la quantità (es: mq sup. da trattare), relativa alla <i>j-esima Attività a Richiesta Programmabile</i> ;
-	n_j rappresenta il n° di interventi richiesti al mese per la <i>j-esima Attività a Richiesta Programmabile</i> : - nel caso di aumento della frequenza delle <i>Attività di Base</i>, n_j rappresenta il numero di interventi al mese in eccedenza (è previsto solo un incremento di numero di interventi) rispetto al numero di interventi previsti per la corrispondente <i>Attività di Base</i>; - nel caso di ulteriori attività, diverse dalle <i>Attività di Base</i> o di richiesta del servizio in corso di esecuzione contrattuale, n_j corrisponde al n° di interventi al mese richiesti dalla Committente.

TABELLA 13 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ A RICHIESTA PROGRAMMABILI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

7.1.3.4 Modalità di remunerazione Attività Straordinarie SERVIZIO di Derattizzazione e Disinfestazione

Le *Attività Straordinarie* del Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione $P_{DIS,S}$ (€/intervento), a valere sull'Importo a Consumo, consuntivato nel mese di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali di consumo, e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, degli oneri di gestione del personale, della progettazione, dell'esecuzione, dei relativi monitoraggi e delle azioni puntuali da mettere in atto.

Il Corrispettivo è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- Attività *Straordinarie* richieste tra quelle indicate nell' *Allegato 4 - Elenco prezzi*, e come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 6.1.4);
- Quantità (es: mq sup. da trattare) oggetto delle *Attività Straordinarie*, così come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 6.1.4);
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nell' *Allegato 4 - Elenco prezzi* al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica.

Il corrispettivo delle prestazioni eseguite è calcolato come di seguito:

CORRISPETTIVO (€/INTERVENTO), a valere sull'Importo a Consumo - ATTIVITÀ STRAORDINARIE DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	
$P_{DIS,S} = p_{ds,j} \times q$	
dove:	
-	$p_{ds,j}$ è il prezzo unitario (es: €/mq sup. da trattare/intervento), al netto del ribasso offerto, relativo alla singola <i>Attività Straordinaria</i> ;
-	q rappresenta la quantità (es: mq netti della superficie da trattare) oggetto dell' <i>Attività Straordinaria</i> .

TABELLA 14– MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

8 PREZZI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi, così come indicati nell' *Allegato 4 - Elenco prezzi*, saranno di due tipologie:

- i Prezzi predefiniti delle attività non remunerate €/ora;
- i Prezzi delle attività comprensive della Manodopera dunque remunerate €/ora.

I prezzi unitari delle attività, al netto dei ribassi offerti, saranno calcolati come:

$$p_{fin} = p_{BA} \times (1 - R)$$

dove:

p_{fin} = prezzo unitario al netto del ribasso offerto;

p_{BA} = prezzo a base d'asta;

R = ribasso presentato in offerta economica.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 110 del Dlgs. n. 36/2023.

8.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi, così come indicati nell' *Allegato 4 - Elenco prezzi* sono delle seguenti tipologie:

SERVIZIO	ATTIVITÀ	PREZZI A BASE D'ASTA p_{BA}
PULIZIA	Attività Ordinarie di Base (cfr. par. 7.1.1.1)	$p_{pb,i}$ (€/mq sup. netta da trattare/mese), relativo all'i-esima Area Omogenea
	Attività Ordinarie a Richiesta Programmabili (cfr. par. 7.1.1.1)	$p_{pph,j}$ (€/h), relativo all'j-esima Attività Ordinaria a Richiesta Programmabile
	Attività Straordinarie (cfr. par. 7.1.1.2)	$p_{psh,j}$ (€/h), relativo all'j-esima Attività Straordinaria
DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	Attività Ordinarie di Base (cfr. par. 7.1.2.1)	$p_{db,j}$ (€/mq sup. netta da trattare/anno), relativo all'j-esima Attività Ordinaria di Base
	Attività Ordinarie a Richiesta Programmabili (cfr. par. 7.1.2.1)	$p_{dp,j}$ (€/mq sup. netta da trattare), relativo all'j-esima Attività Ordinaria a Richiesta Programmabile
	Attività Straordinarie (cfr. par. 7.1.2.2)	$p_{ds,j}$ (€/mq sup. netta da trattare), relativo all'j-esima Attività Straordinaria

TABELLA 15 – PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

8.2 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H

Il costo della manodopera da utilizzare è indicato nell' *Allegato 4 - Elenco prezzi* (prezzo ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione, in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

momento della definizione dell'ordine o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, cui si aggiunge un importo pari al 28,70%, afferente alle voci di costo rappresentate dalle spese generali (17%) e dall'utile d'impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra).

Il ribasso da effettuarsi sul corrispettivo della manodopera si applica esclusivamente al menzionato importo aggiuntivo pari al 28,70% del costo della manodopera (spese generali e utile d'impresa).

Esempio

Se il costo della manodopera ufficiale è pari a CM, ed il ribasso proposto in sede di offerta è pari al 10%, il Prezzo/Corrispettivo euro/ora da utilizzare sarà pari a:

$$P = CM + [CM \times 0,287 \times (1 - 0,1)]$$

9 CLAUSOLE SOCIALI

Ai sensi dell'art. 1, comma 1, dell'Allegato II.3 del Dlgs. 36/2023, gli operatori economici tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'articolo 46 del codice delle pari opportunità tra uomo e donna di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, producono, a pena di esclusione, al momento della presentazione della domanda di partecipazione, copia dell'ultimo rapporto redatto, con attestazione della sua conformità a quello trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità ai sensi del comma 2 del citato articolo 46, ovvero, in caso di inosservanza dei termini previsti dal comma 1 del medesimo articolo 46, con attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

Ai sensi dell'art. 1, comma 2, dell'Allegato II.3 del Dlgs. 36/2023, gli operatori economici, diversi da quelli indicati nel comma 1 della medesima disposizione e che occupano un numero pari o superiore a 15 (quindici) dipendenti, sono tenuti, entro 6 (sei) mesi dalla stipula del contratto, a consegnare alla Committente una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato delle assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. L'operatore economico è, altresì, tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

Ai sensi dell'art. 1, comma 3, dell'Allegato II.3 del Dlgs. 36/2023, gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a 15 (quindici) dipendenti, di cui al punto precedente, sono, altresì, tenuti a consegnare, entro 6 (sei) mesi dalla stipula del contratto, alla Committente la certificazione di cui all'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68, e una relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima legge e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a loro carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte. Tale relazione è trasmessa alle rappresentanze sindacali aziendali.

Costituisce, inoltre, requisito necessario dell'offerta l'aver assolto, al momento della presentazione dell'offerta stessa, agli obblighi di cui alla legge n. 68 del 1999, e l'assunzione dell'obbligo di assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, una quota pari almeno al 30 per cento, delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività a esso connesse o strumentali, sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile.

In caso di inadempimento degli obblighi di cui all'art. 1 commi 2, 3 e 4 dell'Allegato II.3 del Dlgs. 36/2023, di cui ai precedenti punti, la Committente applica una penale giornaliera pari allo 0,5 ‰ (zerovirgolacinque per mille)

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

dell'ammontare netto contrattuale. Le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 10 % dell'ammontare netto contrattuale.

La violazione dell'obbligo di cui all'art. 1, comma 2 dell'Allegato II.3, Dlgs. 36/2023, determina, altresì l'impossibilità per l'operatore economico di partecipare, in forma singola ovvero in raggruppamento temporaneo, per un periodo di dodici mesi ad ulteriori procedure di affidamento.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'Aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'Aggiudicatario uscente.

10 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

Il sistema di controllo ha lo scopo di verificare l'efficacia e l'efficienza della qualità del servizio erogato dal Fornitore.

10.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI

Il controllo dei servizi operativi sarà effettuato da parte della Committente mediante la verifica della **qualità erogata**, volta a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate (efficacia) mediante ispezioni periodiche effettuate dal DEC o da suoi incaricati.

Il Fornitore dovrà consegnare alla Committente, con cadenza trimestrale, entro il giorno 10 del mese successivo a quelli oggetto di valutazione, un **report illustrativo del Livello di Servizio** erogato, nel quale deve essere riportato l'indicatore sul livello di servizi ($LS_{Operativi}$), calcolato come di seguito descritto.

Il Livello dei Servizi Operativi ($LS_{Operativi}$) viene calcolato attraverso l'indicatore di qualità erogata ($I_{Qualità Erogata}$).

$$LS_{Operativi} = I_{Qualità Erogata}$$

10.1.1 RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ EROGATA

Il livello della qualità erogata dei servizi operativi verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti da parte del DEC o da suoi incaricati, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore, sulle aree omogenee oggetto del campione.

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento durante il mese di riferimento e saranno svincolati dall'orario di esecuzione dei servizi. I criteri di valutazione dovranno tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni svolte; non andranno infatti imputati al Fornitore gli effetti negativi evidentemente provocati da terze persone successivamente all'esecuzione del servizio di pulizia.

La frequenza dei controlli è generalmente mensile (comunque variabile su richiesta del DEC) ed è stabilita dal DEC d'accordo con il Fornitore. La data e l'orario dell'ispezione sarà comunicata dal DEC o suo incaricato al Fornitore con preavviso, in linea generale, di un giorno, ma fino ad un minimo di 2 ore.

Per ogni ispezione, il DEC sceglierà le aree omogenee oggetto del campione e, all'interno di queste, le superfici e i punti da ispezionare (Unità di Controllo), tenendo conto della programmazione delle attività prevista nei giorni in cui lo stesso deciderà di effettuare i controlli.

Il DEC sceglierà le superfici e i punti da sottoporre a verifica equamente distribuiti all'interno dell'Unità di Gestione, in modo da garantire la rappresentatività del campione. Le aree omogenee, le superfici e i punti oggetto di ispezione potranno liberamente essere variati dal DEC ad ogni ispezione, in particolare potranno variare in relazione alle risultanze delle precedenti ispezioni ovvero nell'ottica di verificare la totalità delle aree e dei punti dell'immobile.

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

Il DEC e il Fornitore devono accordarsi sui criteri di accettabilità del livello di servizio erogato, ovvero identificare i requisiti essenziali che il servizio deve garantire affinché possa attestarsi su una soglia di accettabilità. In relazione a tali criteri, il DEC esprimerà, per ogni elemento oggetto di ispezione, un giudizio che potrà essere:

- **Conforme (C):** se il livello del servizio erogato è completamente corrispondente ai requisiti che ne definiscono i criteri di accettabilità;
- **Non Conforme (NC):** se il livello del servizio erogato è parzialmente corrispondente o non corrispondente ai requisiti che ne definiscono i criteri di accettabilità.

Il Fornitore predisporrà una check-list che riporta gli elementi oggetto di ispezione e il relativo giudizio: conforme o non conforme (un esempio di check-list è riportata di seguito).

Il DEC potrà concordare con il Fornitore di sottoporre a ispezione ulteriori elementi ritenuti di interesse per la Committente.

Ambito di valutazione (rif. Classi di Elementi)	Oggetto di ispezione	Giudizio
PAVIMENTAZIONI INTERNE	Assenza macchie/orme/sporco diffuso	
	Assenza rifiuti evidenti/residui di sostanze varie	
	Assenza ragnatele	
PAVIMENTAZIONI ESTERNE	Assenza macchie/orme/sporco diffuso	
	Assenza rifiuti evidenti/residui di sostanze varie	
ARREDI INTERNI	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
POSTAZIONI	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
ATTREZZATURE	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
PUNTI DI CONTATTO	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
CONTENITORI RIFIUTI	Vuotatura cestino	
	Sostituzione sacchetto	
COLLEGAMENTI VERTICALI/INCLINATI	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
PARTIZIONI VERTICALI	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
PARTIZIONI ORIZZONTALI	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	
INFISSI INTERNI	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

Ambito di valutazione (rif. Classi di Elementi)	Oggetto di ispezione	Giudizio
INFISSI ESTERNI	Assenza polvere	
	Assenza macchie/impronte/sporco diffuso	
TERMINALI IDRICO SANITARI E APPARECCHIATURE BAGNO	Assenza incrostazioni	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Presenza carta igienica negli appositi supporti	
	Presenza asciugamani carta negli appositi contenitori	
	Presenza sapone negli appositi contenitori	
TERMINALI IMPIANTISTICI	Assenza polvere	
	Assenza macchie/sporco diffuso	
	Assenza ragnatele	

TABELLA 16 – CHECK LIST DI CONTROLLO

Per ogni ispezione, una copia della check list compilata dal DEC, sottoscritta dallo stesso o da suo incaricato, e dal responsabile incaricato dal Fornitore, sarà consegnata al Fornitore a titolo di verbale.

Al termine delle ispezioni previste nel mese di riferimento, il Fornitore procederà con il calcolo dell'Indicatore di qualità erogata (I_q), secondo la seguente formula:

$$I_{Qualità\ Erogata} = \frac{Elementi\ risultati\ conformi}{Elementi\ ispezionati}$$

10.2 PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI

Ai sensi dell'art. 126 comma 1 del Dlgs 36/2023, si prevedono penali per il ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte del Fornitore commisurate ai giorni di ritardo e proporzionali rispetto all'importo del contratto. Il valore minimo delle penali è dello 0,5 per mille e quello massimo dell'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, ed è da determinarsi in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo. Le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.

Nel caso di mancato rispetto del termine indicato per l'esecuzione dei servizi, per ogni giorno naturale consecutivo di ritardo nell'ultimazione delle prestazioni viene applicata una penale per ogni giorno di ritardo come descritto di seguito.

Gli importi dovuti a titolo di penale potranno essere detratti dai compensi ancora da liquidare e/o mediante incameramento delle garanzie bancarie e/o polizze fideiussorie in essere, fino alla concorrenza della somma dovuta e con conseguente obbligo immediato del Contraente, in caso di escussione delle stesse, di provvedere alla reintegrazione delle garanzie medesime. Qualora l'esecuzione della prestazione sia articolata in più parti, nel caso di ritardo rispetto ai termini di una o più di tali parti, le penali si applicano ai rispettivi importi.

L'importo complessivo delle penali non può superare il 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale. Superata tale percentuale, ferma restando l'applicazione della penale, la Committente ha facoltà, previa diffida scritta inviata a mezzo PEC, di ritenere risolto di diritto il rapporto, salvo il diritto all'esecuzione in danno del Contraente inadempiente. In tal caso quest'ultimo è tenuto a corrispondere le penali per il ritardo/esecuzione non conforme fino alla data della risoluzione del rapporto.

L'applicazione delle penali non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori costi sostenuti dal CIRA a causa dei ritardi/inadempimenti.

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

L'applicazione delle penali è effettuata in relazione al Livello di servizio ($LS_{Operativi}$) misurato mensilmente nell'ambito del controllo del servizio erogato, come definito nel paragrafo 10.1.1.

La detrazione (D) relativa alle penali applicate è calcolata con la seguente formula:

$$D = 10 \% \times C \times K$$

Dove:

C= corrispettivo totale dovuto nel mese di riferimento per le Attività di Base, Attività a Richiesta Programmabili e Attività Straordinarie.

K= coefficiente che determina il valore della penale sulla base del Livello dei servizi Operativi, come riportato di seguito:

- K=1 se $LS_{Operativi} \leq 0,25$
- K =0,5 se $0,25 < LS_{Operativi} \leq 0,50$
- K =0,25 se $0,50 < LS_{Operativi} \leq 0,75$
- K =0 se $LS_{Operativi} > 0,75$

10.3 ALTRE PENALI

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

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Valore della Penale
p.1	Ritardo nella sostituzione del personale	Sempre vigente	Par. 4.1.2	1% del canone mensile per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato tecnico e per ogni risorsa assente.
p.2	Ritardo nella consegna della documentazione attestante l'avvenuta formazione	Entro 30 giorni dalla fine dei corsi di formazione	Par. 4.3.2	0,75% del canone mensile per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel Capitolato tecnico.
p.3	Mancata esecuzione attività	Sempre vigente	POA, preventivo di spesa, ecc.	100 € per ogni giorno naturale e consecutivo di mancata attività rispetto ai termini attesi.

TABELLA 17 – ALTRE PENALI

11 REPORTISTICA

Il Fornitore deve consegnare alla Committente annualmente un documento denominato Resoconto Annuale.

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.

Il documento costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Il Fornitore deve illustrare l'andamento del Contratto attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Contact Center.

Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione della Committente.

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

Appalto Specifico indetto da CIRA S.c.p.a. per l'affidamento del Servizio di Pulizia e Igiene Ambientale nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito - Capitolato tecnico integrativo

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

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