



## SERVIZIO PATRIMONIO E LOGISTICA

### ***CFT/EUI/REFS/2013/003***

Capitolato Speciale d'Appalto per l'affidamento dei servizi di manutenzione e dei lavori edili, di genio civile, impiantistica e meccanica, riguardanti la costruzione, ristrutturazione e manutenzione di fabbricati di tipo civile, industriale e di infrastrutture annesse dell'Istituto Universitario Europeo e degli Archivi Storici dell'Unione Europea

---

•

---



## Contents

<b>TITOLO I.....</b>	6
<b>INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO .....</b>	6
1. Definizioni .....	6
2. Oggetto dell'appalto.....	6
3. Informazioni sul contratto.....	7
La disciplina degli specifici contratti è riportata all'articolo I.4 – Modalità di pagamento ed esecuzione del contratto, I.4.1 della Bozza di contratto (allegati I-LOTTO A e B). .....	7
4. Durata dell'appalto .....	7
5. Importo presunto dell'appalto.....	7
6. Riduzione e/o aumento del servizio .....	8
7. Sedi di svolgimento del servizio .....	9
<b>TITOLO II .....</b>	12
<b>CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEL SERVIZIO .....</b>	12
LOTTO A - Servizi di manutenzione preventiva e incidentale .....	12
8. Modalità di esecuzione del servizio .....	12
9. Metodo di offerta per la manutenzione preventiva e incidentale .....	17
10. Aggiunta e/o eliminazione di immobili, sistemi e/o componenti dalla manutenzione preventiva e incidentale.....	17
11. Prodotti utilizzati .....	18
12. Addetti fissi di presidio .....	19
13. Gestione delle segnalazioni di guasti e problemi negli edifici e locali oggetto del servizio.....	21
14. Accessi e gestione delle chiavi .....	22
15. Continuità del servizio.....	22
LOTTO B - Lavori edili, genio civile, impiantistica e meccanica, riguardanti costruzione, ristrutturazione e manutenzione di fabbricati civili, industriali e infrastrutture annesse. .....	22
16. Modalità di esecuzione del servizio.....	22
17. Affidamento di un incarico.....	23
18. Tracciabilità dei lavori.....	25
19. Stabilità del servizio .....	25
LOTTO A e LOTTO B - Caratteristiche generali comuni.....	25
20. Macchinari e attrezzature.....	25
21. Disposizioni riguardanti il personale .....	26
22. Supervisore del servizio.....	27
23. Requisiti minimi del servizio.....	29
24. Servizi aggiuntivi e migliorie .....	30
<b>TITOLO III.....</b>	31

<b>CONTROLLI DI QUALITÀ E CONFORMITÀ DEL SERVIZIO.....</b>	31
25. Sistema di autocontrollo .....	31
26. Verifiche e controlli.....	31
<b>TITOLO IV .....</b>	33
<b>OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	33
27. Obblighi e oneri a carico dell'Impresa .....	33
<b>TITOLO V .....</b>	33
<b>INADEMPIENZE E PENALITÀ .....</b>	33
28. Meccanismo sanzionatorio e penali.....	33
<b>TITOLO VI.....</b>	36
<b>NORME SULLA PRIVACY .....</b>	36
29. Privacy sui dati e sulle informazioni .....	36
<b>TITOLO VII .....</b>	36
<b>NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO.....</b>	36
30. Disposizioni in materia di sicurezza .....	36
<b>TITOLO VIII.....</b>	37
<b>PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....</b>	37
31. Modalità di pagamento .....	37
32. Revisione periodica del prezzo .....	37
<b>TITOLO IX .....</b>	37
<b>ONERI AMMINISTRATIVI E CONTRATTUALI .....</b>	37
33. Stipula del contratto.....	37
34. Rinuncia all'aggiudicazione .....	37
35. Recesso da parte della Stazione Appaltante .....	37
36. Disdetta del contratto da parte dell'Impresa.....	37
37. Diffida ad adempire - Risoluzione di diritto del contratto .....	37
38. Altri casi di risoluzione del contratto e clausola risolutiva espressa.....	38
39. Deposito cauzionale.....	38
40. Polizze assicurative .....	38
41. Subappalto e cessione del contratto.....	39
<b>TITOLO X .....</b>	39
<b>NORME FINALI.....</b>	39
42. Spese contrattuali.....	39
43. Mediazione .....	39
44. Arbitrato .....	40
45. Trattamento dei dati personali .....	40
46. Quadro normativo di riferimento.....	40
47. Responsabile del contratto.....	40

48.	Referenti del contratto .....	40
49.	Disposizioni finali ed allegati .....	41

## TITOLO I

### INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO

#### 1. DEFINIZIONI

Per "Impresa" s'intende l'Impresa risultata aggiudicataria dell'appalto, alla quale viene affidato il servizio (o i servizi) di cui al presente Capitolato Speciale d'Appalto (C.S.A.).

Per "Stazione Appaltante", "Istituto" e "Committente" s'intende l'Istituto Universitario Europeo (IUE) che affida all'Impresa il servizio oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

#### 2. OGGETTO DELL'APPALTO

L'Istituto occupa molteplici edifici d'importanza storica, artistica e paesaggistica, alcuni dei quali beni demaniali, dotati, nello stesso tempo, di impianti tecnologicamente avanzati. La gestione e manutenzione di queste strutture, il loro adeguamento a richieste lavorative e legislative sempre più sofisticate e specifiche e la necessità di bilanciare le esigenze legate alle attività quotidiane dell'Istituto con il rispetto e il potenziamento del loro valore storico, artistico e paesaggistico, richiedono conoscenze altamente specializzate e una presenza costante che assicuri continua supervisione, intervento immediato in caso di necessità e pianificazione di lavori e opere perfettamente rispondenti alle specifiche caratteristiche.

Con il presente CSA si lancia una procedura suddivisa in due (2) lotti per la conclusione di due (2) contratti distinti:

- un contratto di servizi multiplo a cascata per la fornitura dei servizi di manutenzione preventiva e incidentale - CFT/EUI/REFS/2013/003/LOTTO-A;
- un contratto quadro di lavori multiplo a cascata per la realizzazione di opere, lavori, l'erogazione di servizi e/o la prestazione di manodopera per interventi specifici che possono riguardare tutti i settori che sono coinvolti in un edificio (edile, meccanico, elettrico, carpenteria, tinteggiatura, ecc.) - CFT/EUI/REFS/2013/003/LOTTO-B.

La conclusione del contratto per la prestazione di servizi manutentivi (LOTTO A) deve assicurare la continuità delle attività dell'Istituto e:

- Il mantenimento della sicurezza e della salvaguardia di edifici ed impianti;
- la minimizzazione dei tempi di risoluzione dei guasti e delle derivanti emergenze;
- l'allungamento della vita utile degli impianti.

Gli obiettivi della stipula del contratto per la realizzazione di opere, lavori e prestazioni di manodopera (LOTTO B), oltre ad assicurare la continuità delle attività, sono:

- incremento della sicurezza degli edifici;
- miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'ambiente lavorativo;

- adeguamento degli edifici alle normative vigenti.

La partecipazione alla procedura di gara è separata per i due lotti, perciò dovrà essere presentata specifica domanda di partecipazione completa dei necessari documenti e specifiche offerta tecnica e offerta economica per ogni lotto (“Lettera d’invito” LOTTO A e B, articolo 6). I lotti possono essere aggiudicati sia congiuntamente sia separatamente.

### **3. INFORMAZIONI SUL CONTRATTO**

L’obiettivo della presente procedura d’appalto è la conclusione di:

- un (1) “contratto diretto di servizi” per il LOTTO A
- un (1) “contratto quadro di lavori multiplo a cascata” concluso con più operatori, a condizione che un numero sufficiente di concorrenti abbia superato la soglia qualitativa minima prevista (Lettera d’invito articolo 7.A). In caso il numero di concorrenti che supera la soglia qualitativa minima sia insufficiente per la conclusione di un contratto quadro multiplo a cascata, l’Istituto si riserva il diritto di procedere alla stipula di un contratto diretto.

In caso di aggiudicazione della gara, il contratto sarà basato sulla Bozza di contratto (allegati I-LOTTO A e B).

Eventuali osservazioni e/o richieste di chiarimenti devono essere presentate, corredate di chiara spiegazione e giustificazione, entro il termine perentorio riportato nella “Lettera d’invito” - articolo 9. Il caso in cui l’Istituto non riceva alcuna richiesta di chiarimento entro tale termine sarà considerato come un implicito assenso sul contenuto della bozza di contratto.

Il contratto sarà completato dal presente CSA e relativi allegati, dalla Lettera d’invito per il lotto specifico e dall’offerta presentata in sede di gara dall’Impresa corredata di tutta la documentazione annessa.

La disciplina degli specifici contratti è riportata all’articolo I.4 – Modalità di pagamento ed esecuzione del contratto, I.4.1 della Bozza di contratto (allegati I-LOTTO A e B).

Nel caso di reiterata inosservanza dei requisiti minimi di servizio, l’Istituto si riserva il diritto di invocare la clausola di risoluzione del contratto (articolo 35 e 38).

### **4. DURATA DELL’APPALTO**

L’appalto disciplinato dal presente capitolato, ad eccezione di quanto indicato ai successivi articoli 28, 35, 37 e 38, ha la durata di 60 mesi consecutivi a far data dal 01/01/2014 al 31/12/2018, per entrambi i lotti, come disciplinato all’articolo I.4 – Modalità di pagamento ed esecuzione del contratto della Bozza di Contratto Bozza di contratto (allegati I-LOTTO A e B).

### **5. IMPORTO PRESUNTO DELL’APPALTO.**

L’importo a base d’asta è fissato in:

LOTTO A: €2.000.000,00 (due milioni/00) IVA esclusa, per l'intera durata del contratto (cinque anni).

LOTTO B: €1.000.000,00 (un milione/00) IVA esclusa, per l'intera durata del contratto (cinque anni).

Gli importi qui indicati sono stati determinati dalla Stazione Appaltante sulla base della comparazione fra i costi sostenuti per le stesse attività negli anni 2010 - 2011 – 2012 – 2013 e i costi di manodopera e materiali come riportati nel [Listino dei prezzi per l'esecuzione di opere pubbliche e manutenzioni del Comune di Milano-Edizione 2013](#) e allegati: Volume 1.1 (Opere Compiute Civili ed Urbanizzazioni), Volume 1.2 (Opere Compiute Impianti Elettrici e Meccanici), Volume 2.1 (Costi Unitari e Piccola Manutenzione Civile ed Urbanizzazioni), Volume 2.2 (Costi Unitari e Piccola Manutenzione Impianti Elettrici e Meccanici), Integrazioni 2013 e relative Specifiche Tecniche.

Negli importi contrattuali sono comprese tutte le prestazioni previste dal presente Capitolato, dalla lettera di invito, dall'offerta presentata dall'Impresa in sede di gara se migliorativa e qualsiasi altro onere diretto e indiretto necessario per il regolare espletamento del servizio appaltato.

Non saranno ammesse offerte in aumento sui predetti importi.

**LOTTO B** - Gli importi s'intendono non impegnativi per l'Istituto poiché calcolati sulla base di fabbisogni presunti e non prevedibili, individuati basandosi su statistiche relative agli anni precedenti e pertanto suscettibili di variazioni durante il periodo di validità del contratto. Qualora si emettano buoni d'ordine per un valore totale pari al budget previsto prima della naturale scadenza del contratto quadro originato dalla presente procedura, l'Istituto provvederà al lancio di una nuova gara.

## 6. RIDUZIONE E/O AUMENTO DEL SERVIZIO

### LOTTO A e B

La Stazione Appaltante si riserva espressamente la facoltà di ridurre/aumentare, anche solo temporaneamente, il servizio oggetto dell'appalto, escludendo/aggiungendo uno o più immobili tra quelli elencati al successivo [articolo 7](#) o porzioni di essi o sospendendo/aggiungendo una o più prestazioni.

### LOTTO A

Nel caso di acquisizione di un nuovo sistema e/o immobile, o di ampliamento di uno degli immobili riportati nell'[articolo 7](#), il canone mensile sarà aumentato dell'importo proporzionale alla superficie acquisita sulla base della formula fornita all'[articolo 10.1](#).

Nel caso di dismissione di un impianto e/o immobile intero, di una porzione o in caso di mancata utilizzazione, il canone mensile sarà ridotto dell'importo proporzionale alla superficie dismessa sulla base della formula fornita all'[articolo 10.2](#).

Gli edifici occupati dall'Istituto sono di proprietà di soggetti sia privati, sia pubblici. Per questa ragione, durante il periodo di validità del contratto derivante dalla presente procedura di appalto, si potrebbe verificare la sovrapposizione di contratti per la manutenzione di specifiche aree e/o sistemi stipulati direttamente dai proprietari con soggetti terzi rispetto all'Impresa. In queste circostanze, l'oggetto del servizio di manutenzione appaltato dall'Istituto all'Impresa sarà diminuito per l'esclusione di quanto

appaltato a questi soggetti terzi. Allo scadere di questi contratti, in caso non vi fosse rinnovo, sostituzione e/o lancio di nuove procedure da parte dei proprietari, l'Istituto si riserva di includere le aree e/o i sistemi in precedenza eliminati/esclusi dall'oggetto del servizio di manutenzione appaltato con la presente procedura di gara dall'Istituto all'Impresa, saranno integrati nell'attività di competenza di quest'ultima.

A titolo esemplificativo si riporta il caso della manutenzione delle aree verdi annesse agli edifici di proprietà del Provveditorato alle OO. PP. di Toscana e Umbria, la cui manutenzione è stata appaltata con specifica gara sino a marzo 2014. In caso il Provveditorato alla scadenza di tale contratto non lanciasse una nuova procedura, la manutenzione di queste aree potrebbe andare a integrare l'oggetto del servizio di manutenzione appaltato dall'Istituto all'Impresa con la presente procedura di gara.

**LOTTO B** - Gli incarichi sono affidati di volta in volta con specifici buoni d'ordine che individuano con precisione l'area in cui l'intervento è richiesto e la sua tipologia.

## 7. SEDI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

I servizi oggetto di questa procedura devono essere eseguiti nelle sedi e residenze universitarie dell'Istituto Universitario Europeo e degli Archivi Storici dell'Unione Europea, il cui elenco attuale è riportato di seguito. L'Impresa deve impegnarsi a garantire il servizio oggetto dell'appalto anche nelle future ed eventuali sedi che potranno essere istituite nel corso di validità dell'appalto.

### Sedi istituzionali

- **Badia Fiesolana**, Via dei Roccettini, 9 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Sanfelice**, Via dei Roccettini, 5 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Paola**, Via dei Roccettini, 5 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Pagliaiuola**, Via delle Palazzine, 17/19 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Villa Malafrasca**, Via Boccaccio, 151 - 50133 Firenze (FI)
- **Convento di San Domenico**, Via delle Fontanelle, 19 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Complesso di Villa la Fonte**, Via delle Fontanelle, 10 - 50014 San Domenico di Fiesole (FI)
- **Complesso Villa Schifanoia – Casale – Villino - Cappella**, Via Boccaccio, 115/121 - 50133 Firenze (FI)
- **Villa Raimondi**, Via Boccaccio, 111 - 50133 Firenze (FI)
- **Villa San Paolo**, Via della Piazzuola, 43 - 50133 Firenze (FI)
- **Villa San Paolino**, Via della Piazzuola, 47 - 50133 Firenze (FI)
- **Villa il Poggio**, Piazza Edison, 11 - 50133 Firenze (FI)
- **Complesso di Villa Salviati – Manica (sede IUE) - Ipogeo** (sede Archivi Storici Unione Europea), Via Bolognese, 156 – 50133 Firenze (FI)
-

## Residenze universitarie

- **Appartamenti PDM**, Via Faentina, 94/b - 50014 Pian del Mugnone (FI)
- **Appartamenti PAB**, Via Faentina, 384/a - 50133 Firenze (FI)

La Badia Fiesolana, il Complesso della Villa Schifanoia e la Villa Salviati sono edifici di proprietà dello Stato Italiano, messi a disposizione dell'Istituto Universitario Europeo a titolo gratuito in virtù della Convenzione L. 920/72 e agli accordi di sede del 1976 D.P.R. 990/78 e del 1985 Legge 505 del 27/10/1988. Sono strutture d'interesse storico e/o artistico, pertanto soggette alla disciplina della L. 1089/1939 e s.m.i., ed esenti da imposta ai sensi della L. 28702/1983 n. 53.

La Villa il Poggio e gli Appartamenti PDM sono di proprietà dello Stato Italiano e messi a disposizione dell'Istituto Universitario Europeo a titolo gratuito in virtù della Convenzione L. 920/72 e agli accordi di sede del 1976 D.P.R. 990/78 e del 1985 Legge 505 del 27/10/1988.

Gli Appartamenti PAB sono di proprietà dell'Istituto Universitario Europeo.

Tutte le altre strutture sono di proprietà di terzi, in affitto, in custodia, in comodato, in detenzione, in uso o deposito o a qualsiasi altro titolo utilizzati dall'Istituto Universitario Europeo per lo svolgimento della propria attività.

All'allegato H sono disponibili le planimetrie degli edifici. In Tabella I sono riportate le estensioni in mq distinte, per ogni edificio, in aree interne e aree esterne.

**Tabella I**

<b>Immobile</b>	<b>Superficie netta interna (mq)</b>	<b>Superficie netta esterna (mq)</b>
Badia Fiesolana	8506,46	(49388,15)
Villa San Felice	412,20	3655,50
Villa Raimondi	549,90	2778,55
Cappella Schifanoia	207,50	(0)
Limonaia Schifanoia	75,52	(0)
Villa Schifanoia	2186,20	(20243,35)
Casale Schifanoia	520,50	(0)
Villino Schifanoia	529,00	(0)
Villa Il Poggio	1797,68	(12643,47)
Tipografia	199,80	(0)
Villa San Paolo	1483,63	3738,54
Villa San Paolino	158,50	0
Villa Malafrasca	576,46	687,42
Palestra	71,48	922,00
Villa La Pagliaiuola	697,57	2048,50
Limonaia Villa la Fonte	328,10	(0)
Dependance Villa la Fonte	105,01	(0)
Villa la Fonte	1942,04	(2604,90)
Convento San Domenico	1298,83	641,20
Villa Salviati HAUE	1794,80	(0)
Villa Salviati Manica	1697,31	(11593,15)
Appartamenti PAB	3854,99	(11201,44)
Appartamenti PdM	673,65	(1889,01)
Villa Paola	512,10	1603,12
<b>Totale</b>	<b>30179,23</b>	<b>125638,30</b>

**N.B.:** le estensioni indicate (...) indicano le aree esterne escluse dal presente appalto perché oggetto di contratto di appalto per la manutenzione sottoscritto da soggetto terzo.

## TITOLO II

### CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEL SERVIZIO

#### LOTTO A - SERVIZI DI MANUTENZIONE PREVENTIVA E INCIDENTALE

##### 8. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'attività di manutenzione, sia preventiva sia incidentale, deve essere eseguita in base alle esigenze di fabbricati e impianti dell'Istituto, come da allegato H. Il servizio deve essere svolto dall'Impresa in piena autonomia, provvedendo alla fornitura a proprie spese e cura di tutte le attrezzature, i ricambi, i materiali di consumo e non (gasolio per le prove di funzionamento dei gruppi elettrogeni, glicole, ecc.), i macchinari, gli utensili, la manodopera e tutto quanto necessario all'esecuzione a regola d'arte delle attività.

Sono a carico dell'Impresa la gestione, la cura e la manutenzione di tutte le sedi dell'istituto, delle relative strutture e degli impianti presenti (a titolo indicativo: impianti meccanici, elettrici, di ascensore, speciali, di sicurezza, parte passiva dell'impianto trasmissione dati, ecc.).

Durante l'espletamento del servizio, l'Impresa è tenuta ad adottare tutte le cautele necessarie per le esigenze di sicurezza e di garanzia dei beni della Stazione Appaltante, provvedendo, in caso di danno procurato dal proprio personale, ad avvisare i referenti dell'Istituto ed eseguire la pronta riparazione dei beni danneggiati o, in caso d'impossibilità, il loro risarcimento.

Sono a carico dell'Impresa le attività di pulizia, lavaggio, rimozione scarti e/o tinteggiatura che siano connesse agli interventi di manutenzione, sia preventiva sia incidentale.

Nel corso dell'appalto, la Stazione Appaltante si riserva il diritto di apportare variazioni nell'orario di lavoro. Tali modifiche non daranno luogo al riconoscimento di maggiori compensi o rimborsi di nessun genere.

Qualora l'Impresa ometta di eseguire il servizio secondo tempistiche e modalità previste, anche parzialmente, la Committente, previa comunicazione alla stessa, potrà ordinare ad altra ditta l'esecuzione parziale o totale del servizio omesso, addebitando all'Impresa stessa i relativi costi e gli eventuali danni derivanti dal mancato espletamento del servizio.

##### **8.1 - Manutenzione preventiva**

La manutenzione preventiva è una politica di azione che mira ad anticipare il verificarsi di episodi di malfunzionamento di strutture, macchinari e impianti. Consiste nella loro costante ed accurata supervisione con l'esecuzione degli interventi di revisione, sostituzione e/o riparazione necessari per il loro normale ed efficiente funzionamento quotidiano.

Tale attività dovrà essere programmata e schematizzata in uno specifico manuale ("Manuale di Manutenzione Preventiva"), redatto e aggiornato a opera dell'Impresa, contenente un cronoprogramma e la descrizione dettagliata di fasi e attività previste. Tutti gli interventi devono essere regolarmente svolti minimizzando il più possibile il disturbo alle attività dell'Istituto. Eventuali interventi non conciliabili con le normali attività dell'Istituto devono essere pianificati e svolti in orario non lavorativo.

L'Impresa è responsabile di tutti gli interventi di manutenzione, prove e/o collaudi periodici richiesti dalla legge per specifici impianti e/o macchinari e/o strutture e di tutti gli interventi necessari per garantire che questi rispondano ai requisiti previsti da leggi e normative vigenti (ad esempio prove messa a terra, estintori, impianti di ascensore, impianti di spegnimento...).

Le riparazioni devono essere effettuate impiegando materiali nuovi, di marca e specifiche tecniche pari a quelli danneggiati. La descrizione sommaria e non esaustiva di macchinari e apparecchiature presenti nell'Istituto è contenuta nell'allegato H al presente CSA.

È stato stimato che per effettuare una corretta manutenzione preventiva di impianti e strutture meglio descritti sopra, sono necessarie 4 unità costantemente presenti presso le sedi dell'Istituto e in seguito definiti "addetti fissi di presidio" (manutentore elettrico, manutentore meccanico, manutentore generico, giardiniere).

All'Impresa è affidata l'operazione di lettura dei consumi riportati dai contatori di tutte le utenze istallate presso le sedi dell'Istituto e la tenuta di registri elettronici su cui riportarli, avendo cura di aggiornarli nei primi tre (3) giorni di ogni mese e produrre statistiche e indicatori di performance.

L'Impresa deve provvedere alla rimozione della neve dai piazzali di accesso e dai percorsi pedonali, con relativo spargimento di sale, per creare un passaggio di larghezza utile al transito dei pedoni e dei veicoli.

È di competenza del manutentore il controllo costante del corretto funzionamento dei gruppi elettrogeni in dotazione all'Istituto, provvedendo all'esecuzione delle prove periodiche e al monitoraggio del livello di carburante, con relativi rabbocchi in base alle necessità derivanti dalle prove effettuate. Il consumo di gasolio derivante da eventuale funzionamento resta a carico dell'Istituto.

Sono responsabilità dell'Impresa la cura, la custodia e la manutenzione di piante interne, parchi, giardini e aree verdi, provvedendo anche alla rimozione degli scarti prodotti da tali attività (allegato H).

Fra i compiti dell'Impresa rientra anche la pulizia dei locali tecnici e delle centrali, da effettuare con cadenza almeno semestrale.

## **8.2 - Manutenzione incidentale**

Qualora si riscontrino guasti e/o difetti durante la fase ispettiva o su segnalazione degli utenti, si deve procedere con interventi specializzati al fine di ripristinare il corretto funzionamento degli impianti e la normale fruibilità delle strutture.

Per le riparazioni è richiesto l'impiego di materiali nuovi, di marca e specifiche tecniche pari a quelli danneggiati.

Gli interventi di manutenzione incidentale per problematiche riscontrate presso gli edifici demaniali, in base ad accordi internazionali siglati dall'Istituto e dal Governo italiano, sono di competenza del Provveditorato alle OO. PP. di Toscana e Umbria. Per consentire la continuità delle attività della Stazione Appaltante, potrebbe essere necessario procedere al ripristino tempestivo e temporaneo di strutture, impianti e/o macchinari in attesa dell'intervento risolutivo dell'Amministrazione di cui sopra, rispettando le

tempistiche di azione previste in Tabella II al punto 8.2.a (o offerte, se maggiorative, vedere [articolo 23](#)).

Situazione analoga si presenta per la gestione degli interventi di manutenzione incidentale per problematiche riscontrate presso gli edifici di proprietà di soggetti terzi. I responsabili del ripristino dell'efficace ed efficiente funzionamento di macchinari e impianti e della sicura e agevole fruibilità delle strutture sono i proprietari. Anche per queste strutture, in caso di guasti e/o malfunzionamenti, potrebbe essere necessario che l'Impresa intervenga per assicurare il ripristino tempestivo e temporaneo di strutture, impianti e/o macchinari al fine di evitare l'interruzione e/o l'alterazione delle normali attività dell'Istituto, rimanendo la soluzione definitiva delle problematiche esclusiva responsabilità e competenza del proprietario.

L'Impresa deve inoltre garantire il tempestivo intervento manutentivo in caso di emergenza per eventi eccezionali (es. allagamento, infiltrazioni d'acqua, incendi, ecc.).

Il personale deputato agli interventi di manodopera incidentale deve essere reperibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, compresi i festivi.

#### **8.2.A - CLASSIFICAZIONE INTERVENTI DI MANUTENZIONE INCIDENTALE E TEMPISTICHE**

L'entità dell'impatto di un eventuale guasto e/o malfunzionamento può differire in base al momento in cui lo stesso si manifesta; per questo motivo una prima importante classificazione ha come discriminante la fascia oraria, distinguendo fra eventi che si verificano in orario lavorativo e quelli che accadono fuori orario lavorativo.

L'orario lavorativo copre la fascia oraria dalle 08:00 alle 17:00 di tutti i giorni feriali; qualunque episodio accada di sabato, di domenica, durante i giorni festivi e dal lunedì al venerdì dalle 17:00 alle 08:00, ricade nella fascia fuori orario lavorativo. A titolo esemplificativo, all'allegato L al presente CSA è riportato il calendario ufficiale delle festività dell'Istituto per l'anno 2014.

Sebbene l'orario lavorativo sia 8:00-17:00, non sarà possibile effettuare interventi che potrebbero creare interferenza con le attività quotidiane dell'Istituto prima delle 19:00.

Qualunque guasto e/o malfunzionamento accaduto durante l'orario lavorativo, data l'alta probabilità di interferenza con le attività dell'Istituto, deve essere considerato di "impatto elevato", qualunque sia l'effettivo impatto che ne derivi, e trattato di conseguenza; gli eventi che si verificano fuori orario lavorativo devono essere analizzati singolarmente per valutare l'entità dell'impatto generato sull'ambiente lavorativo circostante e determinare le priorità d'intervento. In base alle diverse entità di impatto, gli eventi vengono classificati come segue:

- **Classe 1 – ORARIO LAVORATIVO:** tutti gli eventi che accadono nella fascia oraria 8:00 - 19:00, qualunque sia il loro impatto.
- **Classe 2 – FUORI ORARIO LAVORATIVO - eventi ad alto impatto:** guasti e/o malfunzionamenti che interessano l'infrastruttura di rete e/o più di cinquanta (50) utenti.
- **Classe 3 – FUORI ORARIO LAVORATIVO - eventi a medio impatto:** guasti e/o malfunzionamenti che

interessano meno di cinquanta (50) utenti.

- **Classe 4 – FUORI ORARIO LAVORATIVO** - eventi a basso impatto: guasti e/o malfunzionamenti di entità tale da non determinare l'interruzione delle attività anche se non riparati immediatamente.

Gli interventi devono essere gestiti al fine di ripristinare il funzionamento dei sistemi ed evitare interruzioni delle attività dell'Istituto; in quest'ottica divengono strategiche le tempistiche di intervento. Si individuano quattro tempi principali di azione, ognuno dei quali indica il periodo massimo di attesa accettato dall'Istituto, calcolati a partire dal momento in cui gli addetti di presidio ricevono la prima segnalazione del guasto:

- **Tempo per l'intervento (T1)**: intervallo massimo che intercorre fra la segnalazione e l'arrivo del tecnico sul luogo dell'evento, espresso in minuti;
- **Tempo per la messa in sicurezza e minimizzazione dell'impatto negativo del guasto (T2)**: intervallo massimo che intercorre fra la segnalazione e la messa in sicurezza e la minimizzazione dell'impatto negativo del guasto, espresso in minuti;
- **Tempo per la riparazione provvisoria (T3)**: intervallo massimo che intercorre fra la segnalazione e la riparazione provvisoria (che può anche essere effettuata mediante apparecchiature aggiuntive e/o sostitutive fornite dall'Impresa), espresso in ore e/o giorni.
- **Tempo per la riparazione definitiva (T4)**: tempo massimo che intercorre fra la segnalazione e la riparazione definitiva, effettuata con ricambi nuovi e originali, intesa come il ripristino ottimale delle funzionalità originali dell'impianto e/o macchinario, fatta salva la normale riduzione di efficienza dovuta al funzionamento dell'impianto in buone condizioni di manutenzione, espresso in giorni.

TABELLA II: TEMPISTICHE DI AZIONE				
DESCRIZIONE	CLASSE 1 ORARIO LAVORATIVO	CLASSE 2 FUORI ORARIO	CLASSE 3 FUORI ORARIO	CLASSE 4* FUORI ORARIO
T1	30 minuti	30 minuti	30 minuti	30 minuti a partire dalle 08:00 del giorno lavorativo successivo.
T2	120 minuti	240 minuti	300 minuti	120 minuti
T3	4 ore	4 ore	8 ore	1 giorno
T4	15 giorni	15 giorni	15 giorni	15 giorni

\*Gli eventi di classe 4 hanno un impatto basso; per questa ragione il loro trattamento può essere effettuato in orario lavorativo senza che l'attesa determini alterazioni dell'attività quotidiana dell'Istituto; si applicheranno le tempistiche T1 e T2 previste per la classe 1 – orario lavorativo.

Nell'ipotesi in cui i tempi T1 e/o T2 delle classi "fuori orario lavorativo" si sovrappongano a quelli della classe "orario lavorativo", le tempistiche da rispettare sono pari al valore minore derivante dalla comparazione fra quanto previsto per la classe "orario lavorativo" e il risultato della seguente formula:

Valore "fuori orario lavorativo" – (8:00 – orario segnalazione)

Esempio: alle ore 7:30 si riceve una segnalazione di evento classificabile come “classe 3 – medio impatto”; alle ore 8:00 inizia la fascia “orario lavorativo”. Come riportato in Tabella II, per la “classe 3 – medio impatto” si deve intervenire entro 30 minuti dalla segnalazione e procedere alla messa in sicurezza entro 300 minuti, cioè 5 ore. Nel nostro esempio, l’orario ultimo di messa in sicurezza sarebbe pertanto le 12:30, in piena giornata lavorativa. È necessario ricalcolare il **T2** per limitare al minimo le interferenze con le attività quotidiane dell’Istituto. Dalla Tabella II si evince che, in caso di evento verificatosi durante l’orario lavorativo, **T2** è pari a 120 minuti, cioè 2 ore. Applicando la formula di cui sopra, si ricalcola il **T2** per l’evento di “classe 3 – medio impatto”:  $5 - (8 - 2) = 11$ . Secondo la formula la messa in sicurezza deve essere ultimata entro (1) un’ora dalla segnalazione. Dalla comparazione fra questo risultato e il **T2** previsto per gli eventi di “classe 1 - orario lavorativo” si ha che  $1 < 2$ , si applicherà quindi la tempistica definita dall’applicazione della formula di cui sopra e si dovrà procedere alla messa in sicurezza entro le 8:30.

Nel caso accada l’ipotesi contraria, cioè i tempi **T1** e/o **T2** per la risoluzione di eventi afferenti alla “classe 1 - orario lavorativo” sforino in orario non lavorativo (cioè il termine ultimo sia successivo alle ore 17:00), si applicheranno le regole della classe d’impatto di riferimento.

Esempio: alle ore 16:45 si riceve una segnalazione; secondo la Tabella II si deve intervenire entro 30 minuti dalla segnalazione e procedere alla messa in sicurezza entro 2 ore, cioè entro le 18:45. Poiché il termine ultimo è oltre l’orario lavorativo, si applicheranno le regole di risoluzione previste per gli eventi che avvengono “fuori orario lavorativo”. Il primo passo consiste nella valutazione dell’entità dell’impatto dello specifico evento in modo tale da conoscere la classe di riferimento. Per ipotesi poniamo sia un evento di “classe 3 – medio impatto”; in questo caso la messa in sicurezza dovrà essere conclusa entro 300 minuti dalla segnalazione, cioè entro le 21:45.

L’Impresa può decidere di offrire tempistiche d’intervento migliorative rispetto a quelle presentate in Tabella II. Ogni miglioramento del servizio proposto sarà attentamente valutato dall’Istituto. In caso di aggiudicazione della gara, le migliori offerte diverranno vincolanti per l’Impresa.

### **8.3 – Tracciabilità degli interventi di manutenzione preventiva e incidentale effettuati**

L’Impresa deve fornire a proprie spese un sistema gestionale che permetta:

- la verifica del programma degli interventi;
- la verifica delle manutenzioni preventive e incidentali effettuate;
- la consultazione di reports e risultati conseguenti gli interventi di manutenzione, prova e/o collaudo;
- il controllo dell’andamento di indici di affidabilità degli impianti;
- le statistiche di intervento per tipologia.

L’Impresa deve inoltre fornire evidenza del corretto funzionamento d’impianti e apparecchiature nel modo che ritiene più opportuno.

Il sistema gestionale deve consentire l’accesso e la consultazione ai referenti e responsabili della Stazione

Appaltante dalle proprie postazioni.

## 9. METODO DI OFFERTA PER LA MANUTENZIONE PREVENTIVA E INCIDENTALE

L'importo che l'Istituto riconoscerà per le attività di manutenzione preventiva e incidentale sarà così determinato:

**Importo valore manutenzione per il quinquennio (articolo 5) x Tasso di sconto offerto da impresa=importo riconosciuto a impresa**

Nel proporre la percentuale di sconto, l'Impresa deve tener presente che l'importo derivante dovrà coprire tutti gli interventi di manutenzione preventiva e incidentale, in qualunque situazione ambientale e lavorativa.

L'Istituto emetterà un buono d'ordine annuale per la copertura di tutti i necessari interventi di manutenzione preventiva e incidentale. L'importo annuale sarà determinato proporzionalmente da quello globale.

## 10. AGGIUNTA E/O ELIMINAZIONE DI IMMOBILI, SISTEMI E/O COMPONENTI DALLA MANUTENZIONE PREVENTIVA E INCIDENTALE

Durante il periodo di validità del contratto potrebbe essere necessario variare in diminuzione e/o in aumento l'oggetto delle attività di manutenzione per motivi di acquisizione e/o dismissione di edifici, porzioni di essi, impianti e/o sistemi. Sarà pertanto necessario calcolare le derivanti variazioni dell'importo di manutenzione.

All'Impresa è richiesto di indicare tre (3) parametri per il calcolo delle variazioni: **C1, C2 e K**.

I parametri **C1** e **C2** indicano il costo della manutenzione espressa per metro quadro (mq). Devono essere applicati per il calcolo delle variazioni in caso di acquisizione e/o dismissione di edifici e/o porzioni di essi, comprendendo anche tutti gli impianti e/o sistemi di cui sono dotati. Il parametro **C1** è da applicare al calcolo delle variazioni per la manutenzione delle aree interne (uffici, spazi comuni, locali tecnici, ecc.); il parametro **C2** serve alla definizione delle variazioni per la manutenzione delle aree esterne (piazzali, parcheggi, logge, giardini, impianti sportivi, ecc.).

Il terzo coefficiente, **K**, si adopera nel caso di acquisizione e/o dismissione di singoli sistemi e/o impianti su struttura già oggetto dell'appalto. Esso va applicato al valore riportato in fattura d'acquisto, al netto di IVA, tasse varie e costi d'installazione.

Per casi specifici in cui in fattura non si faccia distinzione fra prezzo d'acquisto e costo della manodopera, oppure si tratti di impianti e/o sistemi datati per cui non sia possibile risalire al costo d'acquisto originale, il valore si potrà desumere:

utilizzando il Volume 2.1 (Costi Unitari e Piccola Manutenzione Civile ed Urbanizzazioni) e il Volume 2.2 (Costi Unitari e Piccola Manutenzione Impianti Elettrici e Meccanici) del Listino dei prezzi per l'esecuzione di opere pubbliche e manutenzioni del Comune di Milano-Editione 2013 (per le offerte il cui prezzo è definito

utilizzando il Listino Prezzi di Milano);

facendo riferimento alle tabelle ANCE – Associazione Nazionale Costruttori Edili (per i casi in cui non sia possibile applicare gli altri criteri).

#### **10.1 - Aggiunta di immobili, sistemi e/o componenti alla manutenzione preventiva e incidentale**

In caso di nuovi immobili (o porzioni di essi), sistemi e/o componenti, il valore della variazione di manutenzione preventiva e incidentale si determinerà moltiplicando gli specifici coefficienti offerti dall'Impresa (vedere Offerta economica, allegati F- LOTTO A e B) al valore del bene da sottoporre a manutenzione, applicando la seguente formula:

##### **10.1.A - ACQUISIZIONE DI IMMOBILI E/O PORZIONI DI ESSI**

$$(mq \text{ aree interne} \times C1) + (mq \text{ aree esterne} \times C2) = \text{variazione annuale in incremento della manutenzione}$$

##### **10.1.B - ACQUISIZIONE DI NUOVI SISTEMI E/O IMPIANTI**

$$\text{Valore di acquisto} \times K = \text{variazione annuale in incremento della manutenzione}$$

#### **10.2 - Eliminazione di immobili, sistemi e/o componenti alla manutenzione preventiva e incidentale**

In caso di restrizione del servizio di manutenzione per determinati immobili, parti di immobili, sistemi e/o componenti, si procederà alla sottrazione del valore della manutenzione per il singolo cespote, corretto dell'eventuale rivalutazione economica (indice ISTAT), dal valore complessivo annuale della manutenzione preventiva e incidentale.

##### **10.2.A - DISMISSIONE DI IMMOBILI E/O PORZIONI DI ESSI**

$$(mq \text{ aree interne} \times C1) + (mq \text{ aree esterne} \times C2) = \text{variazione annuale in decremento della manutenzione}$$

##### **10.2.B - DISMISSIONE DI SISTEMI E/O IMPIANTI**

$$(\text{Valore di acquisto} \times K) \times (1 + \% \text{ rivalutazione economica}) = \text{variazione annuale in decremento della manutenzione}$$

### **11. PRODOTTI UTILIZZATI**

Per le attività di manutenzione preventiva e incidentale si devono utilizzare prodotti idonei, preparati, utilizzati e smaltiti secondo le vigenti normative e le specifiche dei fabbricanti. Di tutti i prodotti e materiali che l'Impresa intende impiegare nello svolgimento del servizio, dovranno essere fornite le schede tecniche e di sicurezza e le specifiche di impiego, allegando tutto all'offerta tecnica.

Altri prodotti non inclusi nella lista depositata, dovranno essere preventivamente autorizzati dalla Committente. Non devono, inoltre, essere utilizzati prodotti privi delle necessarie indicazioni e diciture. A tal proposito, tutti i materiali/prodotti d'uso che sono stoccati presso i locali della Committente in sacchetti, bottiglie e/o taniche, dovranno riportare SINGOLARMENTE le indicazioni necessarie al riconoscimento del

prodotto stesso.

È consentito il deposito di prodotti per le sole quantità ragionevolmente necessarie a garantire la continuità delle prestazioni.

L'Impresa è responsabile della custodia dei prodotti utilizzati, pertanto la Stazione Appaltante non è responsabile nel caso di eventuali furti.

Sono altresì vietati i prodotti spray con propellenti a base di clorofluorocarburi (CFC).

La Committente si riserva la facoltà di effettuare prelievi a campione dei prodotti chimici e delle soluzioni pronte all'uso per verificarne le caratteristiche e l'esatta percentuale di dosaggio. In caso di riscontro di irregolarità documentata, l'Impresa è obbligata a sostituire il prodotto e/o a modificarne il dosaggio e le spese di laboratorio sostenute per le analisi saranno poste a carico dell'Impresa stessa.

La Stazione Appaltante, può proibire l'utilizzo di materiali, pesticidi, solventi e quant'altro possa, a suo giudizio, essere ritenuto non idoneo. In tal caso, qualora nel corso dell'appalto la Committente richieda per qualsiasi motivo la sostituzione di uno o più prodotti, l'Impresa s'impegna alla sostituzione tempestiva del prodotto e a presentare allo stesso tempo le eventuali nuove schede tecniche, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto.

Eventuali migliorie nella qualità ed eco-sostenibilità dei prodotti utilizzati saranno valutate nell'ambito dell'offerta tecnica presentata dall'Impresa.

## 12. ADDETTI FISSI DI PRESIDIO

L'Impresa deve prevedere la presenza di quattro (4) addetti fissi con base presso la sede che sarà designata dall'Istituto.

L'orario di servizio è dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00, 8 ore giornaliere per cinque (5) giorni a settimana, per tutti i giorni lavorativi del calendario IUE, anche quelli che differiscono dal calendario italiano (esempio calendario giorni festivi 2014 vedere allegato L). L'Istituto si riserva il diritto di modificare l'orario lavorativo in caso di necessità senza che questo si traduca in aggravio di costi.

Il team di presidio è a esclusiva disposizione della Committente per qualunque attività di manutenzione preventiva e intervento non programmabile e di emergenza in qualsiasi area degli immobili della Committente.

Gli addetti fissi di presidio sono i responsabili della gestione e risoluzione delle segnalazioni originate dagli utenti dell'Istituto tramite il sistema di ticket elettronici in uso presso l'Istituto (vedere articolo 13).

Affinché possano prendere conoscenza delle strutture e degli impianti della cui manutenzione saranno responsabili, l'Istituto organizzerà uno specifico affiancamento di quindici (15) giorni lavorativi prima dell'inizio dell'esecuzione del contratto.

Poiché per l'espletamento delle attività di manutenzione saranno messe a disposizione postazioni P.C. con accesso a internet e dotate di programmi di base (Outlook, Word, Excel), il personale di presidio dovrà essere in grado di usare dette attrezzature.

È necessario che gli addetti di presidio abbiano la patente di guida valida sul territorio italiano e che siano muniti di mezzi idonei a potersi recare in qualsiasi momento autonomamente, in maniera indipendente l'uno dagli altri, presso tutte le altre sedi della Committente.

Gli addetti devono essere reperibili e contattabili telefonicamente in qualsiasi momento, pertanto l'Impresa deve fornire a propria cura e spesa i necessari strumenti di comunicazione.

È necessario che sia assicurata la reperibilità di almeno un addetto (a turno) anche fuori dall'orario lavorativo. Quando intervengono per chiamate fuori dall'orario lavorativo, gli addetti sono tenuti all'uso degli strumenti marcatempo posti all'ingresso di ogni edificio e/o degli alternativi sistemi di registrazione delle presenze definiti dall'Istituto.

Il monte ore annuale complessivo per gli addetti fissi di presidio non potrà essere inferiore, causa esclusione, a 7.800 (settemila ottocento) ore globali.

Le persone designate dall'Impresa devono comportarsi professionalmente, essere competenti, avere buona attitudine ai rapporti interpersonali con i colleghi e con gli utenti, buona capacità di comprendere ed eseguire le disposizioni di lavoro impartite dal personale referente del contratto dell'Istituto. Sono obbligate al segreto d'ufficio per qualunque fatto e/o circostanza di cui vengano a conoscenza durante la loro attività.

È fatto divieto di divulgare a soggetti diversi dai soli referenti e responsabile dell'Istituto (artt. 47-48 del presente CSA) informazioni inerenti alle attività svolte, ai problemi riscontrati e alle possibili risoluzioni. In caso di fuga di informazioni o di comunicazione diretta con l'utenza, l'Istituto si riserva il diritto di comminare specifica penale (art. 28).

Durante lo svolgimento delle mansioni assegnate e la permanenza all'interno dei locali dell'Istituto, gli addetti non potranno fumare e dovranno inoltre limitare l'uso del telefonino esclusivamente per esigenze lavorative.

Gli addetti devono presentarsi in servizio in divisa da lavoro decorosa e idonea alle attività da svolgere, muniti di volta in volta dei necessari Dispositivi di Protezione Individuali (DPI). È obbligatorio l'uso del tesserino aziendale di riconoscimento corredata di fotografia e nominativo.

L'Impresa deve assicurare la sostituzione degli addetti nei periodi di assenza programmata (ferie, permessi etc.) e nei casi di malattia o assenze non previste.

L'Istituto ha facoltà di chiederne immediata sostituzione per evidente inidoneità, eventuali motivi di lagnanza e/o comportamento non consono. Il rimpiazzo deve avvenire entro e non oltre cinque (5) giorni dal ricevimento della formale richiesta.

## **12.a Requisiti minimi del team fisso di presidio**

L'impresa deve fornire un addetto per ogni figura professionale richiesta per la formazione del team fisso di presidio, come indicato in dettaglio di seguito.

- Un (1) manutentore elettrico: il lavoratore deve avere la qualifica di "operaio specializzato" con

almeno cinque (5) anni di precedente esperienza specifica; deve avere Patente di guida di tipo B, attestato di conoscenza di base del PC per il pacchetto "Microsoft Office", attestati di partecipazione al corso per "**Addetto antincendio**" di tipo basso ex D.M. 10/03/1998 Ministero dell'Interno e al corso di "**Pronto soccorso**" livello B D.M. 388/2003 Ministero della Salute.

- Un (1) manutentore meccanico: il lavoratore deve avere la qualifica di "operaio specializzato" con almeno cinque (5) anni di precedente esperienza specifica; deve avere Patente di guida di tipo B, attestato di conoscenza di base del PC per il pacchetto "Microsoft Office", attestati di partecipazione al corso per "**Addetto antincendio**" di tipo basso ex D.M. 10/03/1998 Ministero dell'Interno e al corso di "**Pronto soccorso**" livello B D.M. 388/2003 Ministero della Salute.
- Un (1) manutentore generico: il lavoratore deve avere la qualifica di "operaio specializzato" con almeno cinque (5) di provata esperienza precedente; deve avere conoscenze di falegnameria; deve avere Patente di guida di tipo B, attestato di conoscenza di base del PC per il pacchetto "Microsoft Office", attestati di partecipazione al corso per "**Addetto antincendio**" di tipo basso ex D.M. 10/03/1998 Ministero dell'Interno e al corso di "**Pronto soccorso**" livello B D.M. 388/2003 Ministero della Salute.
- Un (1) giardiniere: il lavoratore deve avere la qualifica di "operaio qualificato" con almeno due (2) di precedente esperienza in manutenzione e cura di parchi, giardini e simili; deve avere Patente di guida di tipo B, attestato di conoscenza di base del PC per il pacchetto "Microsoft Office", attestati di partecipazione al corso per "**Addetto antincendio**" di tipo basso ex D.M. 10/03/1998 Ministero dell'Interno e al corso di "**Pronto soccorso**" livello B D.M. 388/2003 Ministero della Salute.

### **13. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DI GUASTI E PROBLEMI NEGLI EDIFICI E LOCALI OGGETTO DEL SERVIZIO**

L'Istituto ha in essere un sistema elettronico di helpdesk che permette ai propri utenti, qualora vengano a conoscenza di problematiche che alterino l'efficace ed efficiente funzionamento di macchinari e impianti e la sicura e agevole fruibilità delle strutture, di darne immediata comunicazione mediante apertura di un ticket elettronico.

La responsabilità della gestione e risoluzione delle segnalazioni così originate è affidata agli addetti fissi di presidio messi a disposizione dall'Impresa. Essi devono processare ogni singola segnalazione, dal momento del suo arrivo sino alla risoluzione della problematica evidenziata. Gli stessi sono responsabili della comunicazione con i referenti dell'Istituto in merito all'evoluzione e risoluzione dello specifico problema. Non è escluso che nel periodo di validità del contratto possa essere loro affidata eventualmente anche la comunicazione con l'utenza.

È richiesta periodica compilazione di reports che informino in merito a numero e tipologia di interventi richiesti ed effettuati, le tempistiche di azione, i risultati ottenuti ed eventuali commenti per un miglior funzionamento futuro.

L'Impresa presenta un proprio piano di reportistica con il progetto di offerta in sede di gara.

#### **14. ACCESSI E GESTIONE DELLE CHIAVI**

L'Impresa aggiudicataria riceve schede magnetiche, chiavi (dietro specifica richiesta) e pass per accedere a ogni struttura della Committente, indispensabili per l'espletamento del servizio appaltato.

L'Impresa è pertanto responsabile nei confronti dell'Istituto del comportamento dei propri addetti e deve provvedere a istruirli in modo che sia sempre garantita la sicurezza dei locali.

L'Impresa s'impegna a tenere un registro delle chiavi, schede magnetiche, pass e quanto altro consegnato suddiviso per struttura e per sotto-aree, tenendo traccia di nomi e dati anagrafici del proprio personale che le ha ricevute in consegna e delle successive ed eventuali variazioni, che dovranno essere preventivamente sottoposte e approvate dalla Committente.

#### **15. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

L'Impresa si obbliga a svolgere il servizio di cui al presente capitolato senza interruzioni.

In nessun caso potrà, quindi, sospendere o interrompere il servizio, pena l'applicazione delle penali previste al successivo articolo 28, fatto salvo il maggior danno nel caso in cui la Stazione Appaltante debba provvedere direttamente al servizio.

Qualora, nel corso del contratto, avvengano scioperi o cause di forza maggiore che impediscano l'espletamento del servizio, la Stazione Appaltante può procedere alla detrazione delle somme corrispondenti ai servizi non svolti dalle relative fatture.

In relazione a impedimenti di varia natura che possano influire sulla normale esecuzione del servizio, la Stazione Appaltante e l'Impresa aggiudicataria concordano di darsene reciproca, immediata e, se possibile, anticipata comunicazione per trovare congiuntamente la soluzione ai problemi che dovessero sorgere

#### **LOTTO B - LAVORI EDILI, GENIO CIVILE, IMPIANTISTICA E MECCANICA, RIGUARDANTI COSTRUZIONE, RISTRUTTURAZIONE E MANUTENZIONE DI FABBRICATI CIVILI, INDUSTRIALI E INFRASTRUTTURE ANNESSE.**

#### **16. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

I lavori e le prestazioni di manodopera oggetto del LOTTO B di questa procedura d'appalto possono riguardare tutti i settori coinvolti in un edificio (edile, meccanico, elettrico, carpenteria, tinteggiatura, ecc.).

Per la definizione delle modalità e della qualità del servizio richiesto si rimanda al Listino dei prezzi per l'esecuzione di opere pubbliche e manutenzioni del Comune di Milano-Editione 2013 e allegati: Volume 1.1 (Opere Compiute Civili ed Urbanizzazioni), Volume 1.2 (Opere Compiute Impianti Elettrici e Meccanici), Volume 2.1 (Costi Unitari e Piccola Manutenzione Civile ed Urbanizzazioni), Volume 2.2 (Costi Unitari e Piccola Manutenzione Impianti Elettrici e Meccanici), Integrazioni 2013 e relative Specifiche Tecniche.

L'Impresa deve rispettare le normative italiane vigenti in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro; inoltre deve attenersi alle prescrizioni contrattuali, alle indicazioni scritte dell'Istituto e alle sue procedure in vigore.

Tutti gli interventi devono essere svolti secondo le migliori regole d'arte, avendo cura di organizzare i lavori

al fine di minimizzare il più possibile le eventuali interferenze con le normale attività dell'Istituto. Laddove non sia possibile conciliarli con il quotidiano lavoro d'ufficio (a causa di rumore, polvere, movimentazione di materiali, ecc.), essi devono essere pianificati fuori dall'orario lavorativo, cioè dalle 17:00 alle 8:00 dal lunedì al venerdì o durante l'intera giornata di sabato, domenica e/o giorni festivi (calendario giorni festivi IUE 2014 all'allegato L) senza che ciò comporti alcun onere e/o maggiorazione di costi per l'Istituto. In caso di interventi la cui inconciliabilità con l'attività d'ufficio emerge a lavori già iniziati, l'Istituto si riserva il diritto di chiederne l'immediata interruzione e riprogrammazione in fascia oraria più opportuna, senza aggravio di costi.

Qualora le prestazioni non siano rispondenti a quanto richiesto dall'Istituto in termini di qualità, quantità e/o modo di esecuzione, esse non saranno retribuite. Inoltre, l'Impresa dovrà demolire e realizzare nuovamente a proprio rischio e spese quei lavori che l'Istituto riconosca come svolti senza la necessaria diligenza e/o con materiali differenti dalle prescrizioni vigenti in termini di qualità, caratteristiche tecniche e/o misura. L'Istituto si riserva di chiedere il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Durante l'esecuzione dei lavori, l'Impresa si farà carico di campionare i materiali utilizzati e conservarne la pertinente documentazione e certificazione per consentire, in fase di collaudo, la verifica della natura ed entità del lavoro eseguito.

In caso di motivati dubbi sulla regolare esecuzione delle opere, l'Istituto può esigere, a spese dell'Impresa, le indagini necessarie per le verifiche e le conseguenti ricostruzioni.

L'Impresa non può apportare autonomamente alcuna variazione ai lavori presi in carico. Qualunque modifica deve essere preventivamente richiesta per iscritto e approvata formalmente dall'Istituto.

L'Impresa non è autorizzata a eseguire in cantiere, per qualsiasi motivo, per conto proprio e/o di terzi, lavori diversi rispetto a quelli oggetto della presente procedura, salvo che l'Istituto ne dia preventivamente esplicita e formale autorizzazione.

## 17. AFFIDAMENTO DI UN INCARICO

Per ordinare un lavoro specifico, l'Istituto invia all'Impresa una richiesta di offerta in cui l'attività richiesta è descritta nel dettaglio con chiara indicazione di condizioni, caratteristiche e tempistiche.

L'Impresa risponde con offerta specifica inviata elettronicamente entro e non oltre dieci (10) giorni lavorativi. Questo tempo è definito "Tempo di preparazione" (**TP**). Nell'offerta l'Impresa deve inserire:

- la descrizione a misura dei lavori;
- i costi parziali e totale;
- il "tempo di inizio dei lavori" (**TI**) espresso in giorni lavorativi: **TI** indica i giorni intercorrenti fra la firma del buono d'ordine da parte dell'Istituto e l'effettivo inizio dei lavori; l'Impresa indica per ogni prestazione il **TI** più breve che può assicurare, tenendo ben presente che esso non potrà mai eccedere quello offerto dall'Impresa in sede di gara (**TI** massimo applicabile a qualsiasi tipologia di lavoro richiesta, articolo 6.B.I Lettera d'invito);

- il “tempo di fine lavori”(**TF**) espresso in giorni lavorativi: **TF** indica i giorni intercorrenti dalla firma del buono d’ordine da parte dell’Istituto alla consegna dei lavori; è specifico per singolo incarico, diventa vincolante dalla firma del buono d’ordine specifico;
- il “Programma dei lavori” (**PL**) per importi maggiori di €60.000,00 o la descrizione delle fasi per importi inferiori a €60.000,00;
- un “Piano Operativo di Sicurezza”(**POS**), quando necessario.

L’offerta è valutata dall’Istituto che, se la accetta, procede a emettere e inviare copia elettronica dello specifico buono d’ordine all’Impresa.

L’Impresa trasmette due (2) copie del buono d’ordine firmate in originale entro e non oltre cinque (5) giorni lavorativi dalla sua ricezione, anticipandolo in formato elettronico. Il termine di cinque (5) giorni è definito “tempo di accettazione”(**TA**) ed è il tempo massimo di attesa ammesso dall’Istituto per ricevere il buono d’ordine controfirmato.

L’Istituto, completate le proprie procedure interne, invia una delle due copie cartacee del buono d’ordine controfirmato all’Impresa, anticipandolo in formato elettronico.

Le attività devono iniziare entro e non oltre la data indicata nel buono d’ordine.

In caso l’Impresa abbia bisogno di chiarimenti ragionevoli in sede di valutazione della richiesta di offerta e/o di accettazione del buono d’ordine, la misurazione di **TP**, **TI** e **TA** saranno sospese finché l’Istituto non vi avrà provveduto.

### **17.1 – Programma dei lavori (PL)**

Il **PL** descrive nel dettaglio le fasi pianificate e le tempistiche programmate. È sottoposto a preventiva approvazione dell’Istituto.

L’Impresa è tenuta alla piena osservanza di quanto prescritto dal contratto quadro, dal buono d’ordine e dal **PL** approvato. Per assicurare il rispetto dei termini previsti e lo svolgimento delle attività in piena autonomia, essa deve impiegare tutte le necessarie attrezzature e un team di professionisti numericamente congruo alle esigenze dello specifico incarico.

In caso di ritardi imputabili a terze imprese, il **PL** subirà le necessarie modifiche e l’Impresa sarà responsabile dell’applicazione degli accorgimenti necessari per far fronte alle modificate esigenze, ivi incluso il rafforzamento delle risorse umane impiegate, senza che ciò si traduca in oneri e/o costi aggiuntivi per l’Istituto.

Eventuali interferenze, che si dovessero originare sul cantiere a causa della concomitante attività di dipendenti dell’Istituto e/o di imprese terze ivi operanti, non potranno essere addotte come motivazione di interruzione, sospensione e/o rallentamento dei lavori, poiché si intendono comprese nel naturale ambiente del cantiere. Esse, inoltre, non autorizzano l’Impresa a richiedere oneri aggiuntivi.

Al termine di ogni incarico, secondo quanto previsto dalla vigente normativa europea su garanzia di

prodotti e lavori (D.P.R. 207/2010), l'Impresa deve compilare uno specifico "Rapporto Finale" che, controfirmato dall'Istituto, documenta l'idoneità del lavoro svolto.

Il "Rapporto finale" deve essere consegnato al referente del servizio per la validazione. La validazione è preventiva e propedeutica per l'invio della fattura e la successiva autorizzazione per il pagamento.

### **17.2 – Piano operativo di sicurezza (POS)**

Come prescritto dalla normativa italiana vigente (art. 39 del D.P.R. 207/2010), per ogni cantiere deve essere redatto un "Piano Operativo di Sicurezza" (**POS**) contenente la planimetria del cantiere con la recinzione esterna ben evidenziata.

La stesura del **POS** è esclusiva responsabilità dell'Impresa; la planimetria è sottoposta a vincolo di approvazione da parte dell'Istituto prima di essere definitiva.

## **18. TRACCIABILITÀ DEI LAVORI**

L'Impresa deve tenere un "Giornale dei lavori" in cui riportare:

le condizioni di ogni incarico così come prescritte dallo specifico buono d'ordine;

le annotazioni relative all'andamento giornaliero delle attività;

la descrizione dettagliata di eventi e/o condizioni che possano condizionare la corretta esecuzione delle attività.

L'Istituto ha il diritto di visionare tale giornale e chiederne modifica sia durante l'intera esecuzione dei lavori, sia in seguito.

## **19. STABILITÀ DEL SERVIZIO**

L'Impresa si obbliga a svolgere il servizio senza sospensioni e/o interruzione non precedentemente autorizzate dalla Stazione Appaltante, pena l'applicazione delle penali previste al successivo articolo 28.

Qualora, nel corso del contratto, avvengano scioperi o cause di forza maggiore che impediscano l'espletamento del servizio, la Stazione Appaltante può procedere alla detrazione delle somme corrispondenti ai servizi non svolti dalle relative fatture.

In relazione a impedimenti di varia natura che possano influire sulla normale esecuzione del servizio, la Stazione Appaltante e l'Impresa aggiudicataria concordano di darsene reciproca, immediata e, se possibile, anticipata comunicazione per trovare congiuntamente la soluzione ai problemi che dovessero sorgere.

## **LOTTO A E LOTTO B - CARATTERISTICHE GENERALI COMUNI**

### **20. MACCHINARI E ATTREZZATURE**

#### **LOTTO A e B**

Nell'esecuzione delle prestazioni l'Impresa deve utilizzare macchinari e attrezzature certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Tutti gli attrezzi, macchine e apparecchiature utilizzati devono essere di ottima qualità, idonei agli specifici scopi d'uso, tecnicamente efficienti, mantenuti in perfetto stato di funzionamento e dotati di accessori per proteggere e salvaguardare l'operatore e i terzi da eventuali infortuni.

È consentito il deposito di macchinari e prodotti per le sole quantità ragionevolmente necessarie a garantire la continuità delle prestazioni.

L'Impresa è responsabile della custodia di macchine e attrezzature utilizzate, pertanto la Stazione Appaltante non è responsabile nel caso di eventuali furti.

**LOTTO A:** Dopo l'uso, tutto il materiale deve essere riposto con ordine e pulizia all'interno dei locali concessi in uso dalla Stazione Appaltante. A tutte le attrezzature e macchine utilizzate nell'erogazione delle prestazioni richieste, deve essere applicata una targhetta indicante il nome dell'Impresa.

## 21. DISPOSIZIONI RIGUARDANTI IL PERSONALE

### **LOTTO A e B**

L'Impresa deve incaricare del servizio un team di lavoratori con caratteristiche rispondenti alle richieste dell'Istituto in termini di professionalità, numerosità, esperienza, formazione e competenza, al fine di consentire l'esecuzione dei servizi nel pieno rispetto di quanto stabilito dal presente CSA, dalla Lettera d'invito e dai documenti allegati.

Il personale adibito al servizio deve essere a conoscenza delle modalità di espletamento dello stesso e dovrà essere consapevole dell'ambiente in cui è chiamato a operare affinché le attività oggetto del presente capitolato siano svolte a regola d'arte.

Il team di lavoro deve essere formato da persone di provata capacità, onestà e moralità e in grado di mantenere un contegno decoroso e irreprendibile; esse devono essere riservate, corrette, disponibili alla collaborazione sia con il personale della Stazione Appaltante che con gli utenti esterni che accedono ai locali. Tutto il personale è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui venga a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

È fatto divieto di divulgare a soggetti diversi dai soli referenti e responsabile dell'Istituto (artt. 47-48 del presente CSA) informazioni inerenti alle attività svolte, ai problemi riscontrati e alle possibili risoluzioni. In caso di fuga di informazioni o di comunicazione diretta con l'utenza, l'Istituto si riserva il diritto di comminare specifica penale (art. 28).

Il personale utilizzato per lo svolgimento del servizio, a pena di esclusione, dovrà essere formato per le emergenze relative al D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e in possesso degli attestati di partecipazione al corso per **"Addetto antincendio" di tipo basso** ex D.M. 10/03/1998 Ministero dell'Interno e al corso di **"Pronto soccorso"** livello B D.M. 388/2003 Ministero della Salute.

Il personale addetto al servizio deve essere dotato di divisa da lavoro decorosa e idonea alle attività da svolgere e munito di volta in volta dei necessari DPI. È obbligatoria l'esposizione del tesserino aziendale di riconoscimento corredata di fotografia e nominativo.

Nell'esecuzione del servizio il personale dell'Impresa deve usare diligenza ed evitare deterioramenti dei pavimenti, delle pareti, degli arredi e delle attrezzature esistenti nei locali. In caso di danneggiamento causato ai beni dell'Istituto o di terzi, ascrivibile a incuria o disattenzione del personale dell'Impresa, la Stazione Appaltante è autorizzata a rivalersi direttamente sulla cauzione (che dovrà essere immediatamente reintegrata).

Durante lo svolgimento delle mansioni assegnate e la permanenza all'interno dei locali dell'Istituto, il personale dell'Impresa non deve fumare e deve inoltre limitare l'uso del telefonino esclusivamente per esigenze lavorative.

L'Impresa, almeno cinque (5) giorni prima dell'inizio dell'esecuzione dell'appalto, è tenuta a fornire alla Stazione Appaltante la seguente documentazione relativa al personale che impiegherà nell'erogazioni delle prestazioni oggetto del presente CSA:

- l'elenco nominativo completo di tutto il personale dipendente corredata per ogni singolo lavoratore dell'indicazione del luogo e della data di nascita, della qualifica e degli estremi delle posizioni assicurative e previdenziali, nonché dell'orario e dell'articolazione di lavoro settimanale;
- copia dell'estratto del libro matricola riguardante il personale applicato all'appalto (modello LUL);
- copia dei libretti di lavoro del suddetto personale (comunicazione di assunzione);
- estratto del casellario giudiziale;
- copia del modello D.M. 10 – Ricevuta di invio UNIEMNS (denuncia mensile INPS).

La stessa documentazione dovrà essere presentata ognqualvolta avvengano modiche all'organico impiegato per sostituzioni e/o impiego di personale entro tre (3) giorni dall'avvenuta variazione.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del personale che venga meno agli obblighi sopraindicati, abbia motivi di lagnanza o abbia tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro. In tal caso, l'Impresa dovrà provvedere alla sostituzione delle persone non gradite entro e non oltre cinque (5) giorni dal ricevimento della formale richiesta.

Tutto il personale impiegato nell'appalto deve obbligatoriamente utilizzare l'apposito badge magnetico fornito dalla Stazione Appaltante. La registrazione della presenza dovrà avvenire utilizzando appositi apparecchi marcatempo collocati all'ingresso di ciascuna sede e/o alternativi sistemi di registrazione presenze come definiti dall'Istituto.

Sulla base dell'elenco del personale fornito dall'Impresa, la Stazione Appaltante provvede alla distribuzione di badge magnetici nella quantità massima di n. 1 badge per ciascun addetto. Il costo per la fornitura di ulteriori badge sarà posto a carico dell'Impresa. Le modalità del trattamento dei dati saranno disciplinate in accordo con la vigente normativa dell'Istituto.

## 22. SUPERVISORE DEL SERVIZIO

### LOTTO A e B

Almeno quindici (15) giorni prima della firma del contratto l'Impresa deve comunicare alla Stazione Appaltante il nominativo di un proprio rappresentante responsabile, denominato Supervisore del servizio, al quale i referenti dell'Istituto potranno rivolgersi per ogni richiesta, contestazione e/o chiarimento durante lo svolgimento di tutte le attività.

Il Supervisore del servizio deve essere reperibile 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, mediante telefono cellulare fornito a proprie spese dall'Impresa ed essere in grado, su richiesta della Stazione Appaltante, di intervenire personalmente sul luogo nel tempo massimo di due (2) ore.

Il Supervisore responsabile dell'Impresa deve essere di assoluto gradimento della Stazione Appaltante e avere la perfetta conoscenza: del personale operante, delle caratteristiche di prodotti, macchinari e/o attrezzature da utilizzare e del loro corretto modo di uso e di tutte le problematiche inerenti alla gestione del servizio.

La persona incaricata deve essere di provata professionalità, capacità, onestà e moralità e in grado di mantenere un contegno decoroso e irreprendibile; deve essere riservata, corretta, disponibile alla collaborazione sia con il personale della Stazione Appaltante che con gli utenti esterni che accedono ai locali.

Il Supervisore è tenuto a comunicare le informazioni inerenti alle attività svolte, ai problemi riscontrati e alle possibili risoluzioni solo ed esclusivamente ai referenti e al responsabile dell'Istituto (artt. 47-48 del presente CSA). In caso di fuga di informazioni, l'Istituto si riserva il diritto di comminare specifica penale (art. 28).

Deve intervenire, decidere e rispondere direttamente a eventuali problematiche riguardanti la regolare esecuzione delle prestazioni appaltate e l'accertamento di danni.

Organizza riunioni mensili per la verifica dei risultati raggiunti e ha il compito di convocare incontri di urgenza su esigenze impellenti di una delle due parti.

È l'addetto alla firma dei buoni d'ordine.

La figura del Supervisore responsabile dell'appalto non deve rappresentare un onere aggiuntivo per la Stazione Appaltante.

In caso di R.T.I., il Supervisore deve essere un dipendente della mandante.

In caso di presentazione di offerta per entrambi i lotti alla presente gara, l'Impresa dovrà indicare due (2) differenti nominativi per il ruolo di Supervisore del servizio.

## **22.a Requisiti minimi del Supervisore del servizio**

Il Supervisore del servizio deve essere:

- un perito industriale con almeno dieci (10) anni di precedente esperienza lavorativa specifica
  -
- un geometra con almeno dieci (10) anni di precedente esperienza lavorativa specifica

o

- un ingegnere che abbia conseguimento almeno la laurea triennale (o titolo equivalente conseguito all'estero) e almeno tre (3) anni di esperienza lavorativa specifica post-laurea.

### **23. REQUISITI MINIMI DEL SERVIZIO**

#### **LOTTO A e B**

I requisiti minimi del servizio costituiscono le richieste base dell'Istituto per misurare la qualità dei servizi forniti.

L'Impresa s'impegna a fornire servizi di livello pari o superiore a quello minimo richiesto e accettato dall'Istituto.

Qualunque offerta proposta in sede di gara presenti livelli qualitativi di servizio inferiori ai livelli minimi richiesti al presente CSA, sarà automaticamente esclusa dalla procedura.

Nel caso di reiterata inosservanza dei requisiti minimi di servizio, l'Istituto procederà all'applicazione delle penali di cui all'articolo 28, fatto salvo il diritto di applicare il meccanismo della cascata (per il solo LOTTO B) e/o invocare la clausola di risoluzione del contratto (articoli 35 e 38).

Nell'esecuzione del servizio, l'Impresa DEVE assicurare il rispetto di requisiti di servizio di natura amministrativa.

- Nomina del Supervisore del servizio nel rispetto delle caratteristiche minime indicate nel presente CSA.
- Organizzazione di riunioni mensili, di competenza del Supervisore del servizio.

Inoltre, in relazione ai singoli lotti, DEVE essere assicurato il rispetto di requisiti minimi di servizio di natura tecnica.

#### **LOTTO A**

- Redazione e aggiornamento continuo del "Manuale di manutenzione preventiva" in tutte le sue parti (articolo 8.1);
- Rispetto delle tempistiche di azione previste per gli eventi di Classe 1, Classe 2, Classe 3 e Classe 4 (articolo 8.2.a);
- Implementazione e gestione di un sistema per la tracciabilità degli interventi di manutenzione, dei risultati ottenuti e delle statistiche di funzionamento di sistemi e impianti (articolo 8.3);
- Fornitura e gestione di prodotti, attrezature, macchinari, parti di ricambio, materiali di consumo e tutto quanto sia necessario per lo svolgimento delle attività in autonomia e nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e ambiente (articoli 8, 11 e 20);
- Assicurare la presenza quotidiana di quattro (4) addetti a disposizione esclusiva dell'Istituto (articolo 12);

- Gestione e risoluzione delle segnalazioni di eventi alteranti la normale fruibilità delle strutture e/o il corretto funzionamento di impianti e sistemi ([articolo 13](#)).

#### **LOTTO B**

- Rispetto dei parametri “Tempo di preparazione” (**TP**), “Tempo di accettazione” (**TA**), “Tempo di inizio” (**TI**) e “Tempo di fine lavori” (**TF**) ([articolo 17](#));
- Stesura di un “Programma dei lavori” (**PL**), se dovuto ([articolo 17.1](#));
- Elaborazione di un “Piano Operativo di Sicurezza”(**POS**) per ogni incarico ([articolo 17.2](#));
- Redazione e aggiornamento continuo del “Giornale dei lavori” ([articolo 18](#));
- Fornitura e gestione di attrezzature e macchinari necessari per lo svolgimento delle attività in autonomia e nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e ambiente ([articolo 20](#)).

#### **24. SERVIZI AGGIUNTIVI E MIGLIORIE**

In sede di gara l’Impresa può proporre servizi aggiuntivi e migliorie rispetto a quanto indicato nei documenti di gara senza che questo si traduca in maggiori costi e/o oneri per la Stazione.

Di seguito è riportato, a puro titolo di esempio, un elenco non esaustivo di migliorie e servizi aggiuntivi che possono essere proposti.

#### **LOTTO A**

- Indicare il tempo più breve che l’Impresa può impegnarsi a rispettare in relazione ai parametri di azione riferiti agli eventi di Classe 1, Classe 2, Classe 3 e Classe 4 come da descrizione all’[articolo 8.2.a](#);
- Incrementare il numero degli addetti di presidio e/o il loro monte-ore (articolo 12 del CSA e articolo 6.B.1 della Lettera d’invito – LOTTO A);
- Altri servizi aggiuntivi e/o migliorie su iniziativa dell’Impresa.

#### **LOTTO B**

- Indicare il tempo più breve espresso in giorni che l’Impresa può impegnarsi a rispettare in relazione ai parametri **TP** e il **TA** come indicati all’[articolo 17](#);
- Altri servizi aggiuntivi e/o migliorie su iniziativa dell’Impresa.

#### **LOTTO A e B**

In sede di valutazione l’Istituto terrà conto di ogni miglioria proposta rispetto al livello minimo richiesto. Per le modalità di assegnazione dei punteggi si rimanda alle “Lettera d’invito – Lotto A” - [articolo 6.B.10](#) e “Lettera d’invito – Lotto B” - [articolo 6.B.10](#).

## TITOLO III

### CONTROLLO DI QUALITÀ E CONFORMITÀ DEL SERVIZIO

#### 25. SISTEMA DI AUTOCONTROLLO

##### LOTTO A e B

In sede di presentazione dell'offerta tecnica, l'Impresa concorrente deve proporre un proprio sistema di autocontrollo sul rispetto di procedure, tempi e metodologie di lavoro da applicare alle attività appaltate.

Prima dell'inizio del servizio, tale sistema di autocontrollo dovrà essere validato dalla Stazione Appaltante che potrà apportare, ai fini dell'ottimizzazione del servizio stesso, eventuali modifiche e/o integrazioni.

Il sistema di autocontrollo deve indicare almeno:

- le procedure operative;
- le forme per la rendicontazione delle attività svolte e dei risultati raggiunti ai referenti dell'Istituto (report, indicatori di performance, tabelle, ecc.);
- i metodi di verifica sull'esatta applicazione delle procedure operative;
- i metodi di rilevazione delle difformità, riscontrate in corso d'opera;
- le azioni correttive adottate.

I risultati del sistema di autocontrollo devono essere scritti, chiari e univoci; inoltre devono essere visionabili in ogni momento dai referenti della Stazione Appaltante.

#### 26. VERIFICHE E CONTROLLI

##### LOTTO A e B

In aggiunta al piano di autocontrollo qualitativo dell'Impresa, i servizi previsti dal presente capitolato sono soggetti a verifica costante da parte della Stazione Appaltante.

Le attività di verifica di conformità sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto di condizioni, modalità, termini e prescrizioni descritti nel presente capitolato e/o offerti in sede di gara, se migliorativi.

Le attività di verifica hanno, ove applicabile, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi forniti dall'Impresa corrispondano fra loro e siano coerenti con le risultanze di fatto.

Per ogni inadempienza accertata nell'esecuzione del servizio, la Stazione Appaltante applicherà le penali indicate all'articolo 28, fatto salvo il caso in cui l'Impresa esegua immediatamente la prestazione per sanare l'inadempimento.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, elenchiamo gli strumenti operativi e le modalità che verranno utilizzate per le verifiche di conformità.

## **LOTTO A**

- I'Istituto registrerà la data e l'ora d'invio della richiesta di ogni intervento, catalogandole per classe di afferenza (vedi punto 8.2.a); per il rilevamento dell'ora di arrivo del tecnico presso la sede interessata dall'evento farà fede l'orario registrato con il sistema marcatempo; saranno inoltre annotate l'ora in cui l'impianto sarà in sicurezza e l'impatto sarà minimizzato, l'ora della riparazione provvisoria e la data della riparazione definitiva.
- In caso da controllo risulti che le tempistiche non siano coerenti con quanto definito in questo CSA (o offerto dall'Impresa, se migliorativo), l'Istituto ne darà comunicazione all'Impresa.
- l'erogazione delle ore previste nel monte ore annuo minimo per la presenza quotidiana dei quattro (4) addetti di presidio presso le sedi dell'IUE, aumentato dell'eventuale maggiorazione offerta in sede di gara dall'Impresa, è verificata tramite la lettura dei dati registrati dai lettori marcatempo dove presenti oppure, in alternativa, dei libri presenza; la verifica può avvenire in ogni momento e comunque anche su base mensile;
- sopralluoghi da parte dei referenti del contratto e del Supervisore del servizio in seguito all'esecuzione di specifici interventi di manutenzione incidentale e/o a segnalazioni dell'utenza (in caso di impossibilità di sopralluogo congiunto, si acquisisce idonea documentazione fotografica);
- consultazione costante dei dati e delle informazioni forniti dai sistemi presenti nell'Istituto (controllo accessi, ecc.) e dal sistema per la tracciabilità degli interventi di manutenzione, dei risultati ottenuti e delle statistiche di funzionamento di impianti e sistemi;
- verifica che ogni ticket pervenuto sia correttamente processato e risolto.

## **LOTTO B**

- sopralluoghi da parte dei referenti del contratto e del Supervisore del servizio in seguito all'esecuzione di lavori specifici e/o a segnalazioni dell'utenza (in caso di impossibilità di sopralluogo congiunto, si acquisisce idonea documentazione fotografica);
- consultazioni senza preavviso del "Giornale dei lavori";
- l'Istituto registrerà:
  - la data e l'ora d'invio della mail di richiesta di preventivo;
  - la data e l'ora di ricevimento dell'offerta;
  - la data e l'ora della mail di invio del Buono d'Ordine e la data e l'ora indicate sul timbro postale della busta contenente i due (2) buoni d'Ordine firmati o la data e l'ora della loro consegna a mano.

## TITOLO IV

### OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

#### 27. OBBLIGHI E ONERI A CARICO DELL'IMPRESA

Saranno a carico dell'Impresa gli oneri e gli obblighi riportati all'articolo II. 2 – Responsabilità e oneri della Bozza di contratto (allegati I-LOTTO A e B), a cui si aggiungono quelli di seguito elencati.

##### LOTTO A

- Obbligo a fornire, per tutta la durata dell'Appalto, un servizio di reperibilità attivo 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, al fine di consentire alla Committente l'esecuzione di interventi di manutenzione d'emergenza derivanti da cause imprevedibili (guasti, allagamenti, incendi, ecc.).
- Obbligo a utilizzare per lo svolgimento del servizio prodotti conformi alle prescrizioni legislative vigenti, fornendone e conservandone in luoghi di facile consultazione le relative schede tecniche e di sicurezza.

##### LOTTO A e B

- Obbligo a utilizzare per lo svolgimento delle attività macchine e attrezzature certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti;
- Obbligo a prestare l'assistenza necessaria alle visite ispettive da parte dei referenti della Stazione Appaltante e a fornire su richiesta specifica reportistica.
- La lista di obblighi e oneri a carico dell'Impresa riportata sia nel presente articolo sia nella bozza di contratto all'allegato I non è esaustiva; pertanto, ove fosse necessario adempiere altri obblighi e oneri non specificatamente indicati ma necessari per l'espletamento delle prestazioni contrattuali, questi saranno a completo carico dell'Impresa.
- Il corrispettivo per tutti gli oneri e obblighi s'intende conglobato nei prezzi offerti dall'Impresa in sede di gara.

## TITOLO V

### INADEMPIENZE E PENALITÀ

#### 28. MECCANISMO SANZIONATORIO E PENALI

L'Impresa ha l'obbligo di organizzare una struttura tale da garantire che ogni prestazione sia effettuata secondo i tempi e le modalità previste dal presente capitolo.

La Stazione Appaltante può disporre, in ogni momento, verifiche e controlli sull'esatta erogazione delle prestazioni richieste.

Salve diverse sanzioni previste da disposizioni normative, la Stazione Appaltante si riserva di applicare all'Impresa, qualora per qualsiasi motivo le prestazioni appaltate non siano state eseguite nella loro

interesse o non siano conformi a quanto previsto dal presente capitolato o dalle proposte migliorative dell'Impresa, le penali elencate di seguito.

#### **LOTTO A**

- Nel caso il totale delle ore di presenza degli addetti di presidio fosse inferiore a quello indicato nel presente CSA (o in sede di offerta, se migliorativo), l'Impresa sarà assoggettata a una penale di €100,00 (cento/00) per ogni ora non coperta, fatto salvo il diritto di invocare la clausola di risoluzione anticipata del contratto.
- In caso di assenza senza preavviso degli addetti di presidio e senza che si proceda alla sostituzione entro due (2) ore, l'Impresa verrà assoggettata ad una penale di €200,00 (duecento/00) per ogni giorno non coperto, da sommare all'eventuale penale dovuta per le ore di presidio non effettuate (se non recuperate), fatto salvo il diritto di invocare la clausola di risoluzione anticipata del contratto.
- Per il mancato rispetto degli orari di lavoro riportati all'articolo 12, senza che la modifica sia stata precedentemente autorizzata dalla Committente, l'Impresa è assoggettata a una penale di €100,00 (cento/00) per ogni infrazione.
- Ogni ritardo nell'esecuzione delle prestazioni programmate superiore a 2 (due) giorni rispetto alla data prevista, imputabile a negligenza dell'Impresa, originerà l'applicazione di una penale di €100,00 (cento/00) per ogni ulteriore giorno di ritardo, salvo il diritto dell'Istituto di invocare la clausola di risoluzione anticipata del contratto.
- In caso di segnalazione di cui all'articolo 13 non processata nel rispetto dei tempi di azione previsti all'articolo 8.2.a, il referente darà comunicazione al Supervisore del servizio, che dovrà attivarsi per le necessarie azioni correttive; in caso accadano cinque (5) episodi in tre (3) mesi consecutivi, l'Istituto applicherà una penale pari a €200,00 (duecento/00) riservandosi il diritto di invocare la clausola di risoluzione anticipata del contratto.
- Nel caso l'Impresa, in un periodo di tre (3) mesi, violi i tempi di azione definiti all'articolo 8.2.a, o in sede di gara se migliorativi, qualunque sia la classe di evento presa in considerazione, accumulando per uno o più di essi un ritardo maggiore del valore offerto per il parametro stesso, l'Istituto si riserva il diritto di:
  - concludere il buono d'ordine annuale tramite lettera raccomandata A/R. La risoluzione del buono d'ordine diverrà effettiva entro tre (3) mesi dall'invio della notifica, fatta salva l'inferiore naturale scadenza del buono stesso;
  - invocare la clausola di risoluzione anticipata del contratto (con data coincidente a quella della risoluzione del buono).
- Il mancato rispetto dei vincoli documentali e di conservazione per i prodotti utilizzati previsti dalle leggi vigenti in Italia e/o nella UE o l'utilizzo di prodotti tossici e/o nocivi, in violazione a quanto previsto dall'articolo 11 del presente capitolato, comporta l'applicazione di una penale di €100,00

(cento/00) per ogni prodotto non conforme agli obblighi soprarichiamati. L'applicazione della penale non solleva l'Impresa da responsabilità civile e/o penale nei confronti di terzi per l'eventuale utilizzazione di sostanze improprie.

- Lo smarrimento di chiavi comporta una penale di €60,00 (sessanta/00) per ogni episodio debitamente accertato.

#### **LOTTO B**

- In caso di non rispetto di **TP** e **TA**, l'Istituto applicherà il meccanismo della cascata ([articolo 23](#)).
- Nel caso l'Impresa accumuli un ritardo superiore al 50% (cinquanta percento) in relazione a uno dei parametri fra **TI** (come definito in sede di gara o nello specifico buono d'ordine, se migliorativo) e **TF** (come definito dallo specifico buono d'ordine), l'Istituto si riserva il diritto di applicare il meccanismo della cascata e/o invocare la clausola di risoluzione anticipata del contratto (vedere [articolo 23](#)).
- Nel caso in tre (3) mesi accadano tre (3) o più casi di ritardo superiori al 25% di almeno uno dei parametri **TI** (come definito in sede di gara o nello specifico buono d'ordine, se migliorativo) e **TF** (come definito dallo specifico buono d'ordine), l'Istituto si riserva il diritto di applicare il meccanismo della cascata e/o invocare la clausola di risoluzione anticipata del contratto.
- Ogni ritardo di **TI** superiore a un (1) giorno rispetto a quanto indicato offerto in sede di gara (o nel lo specifico buono d'ordine, se migliorativa), imputabile a negligenza dell'Impresa, originerà l'applicazione di una penale di €100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo; l'Istituto si riserva il diritto di applicare il meccanismo della cascata.
- Ogni ritardo di **TF** superiore a un (1) giorno rispetto a quanto pattuito nello specifico buono d'ordine, imputabile a negligenza dell'Impresa, originerà l'applicazione di una penale di €300,00 (trecento/00) per ogni giorno di ritardo; l'Istituto si riserva il diritto di applicare il meccanismo della cascata.
- In caso di tenuta non regolamentare del "Giornale dei lavori", il referente dell'Istituto darà comunicazione all'Impresa, che dovrà provvedere a mettere in atto le necessarie azioni correttive; in caso di cinque (5) annotazioni accumulate nell'arco di tre (3) mesi, l'Istituto applicherà una penale pari a €100,00 (cento/00).

#### **LOTTO A e B**

- La mancata consegna e aggiornamento dell'elenco del personale determinerà una penale di €50,00 (cinquanta/00) per ogni inadempienza.
- La mancata o ritardata sostituzione del personale non gradito comporterà una penale di €100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo rispetto al termine di cinque (5) giorni dalla formale richiesta.
- La divulgazione di informazioni sensibili inerenti alle attività svolte, ai problemi riscontrati e alle possibili risoluzioni a soggetti diversi dai soli referenti e dal responsabile d'Istituto comporta una

penale di €200,00 (duecento/00) per ogni episodio scoperto.

- Il mancato utilizzo da parte del personale dell'Impresa della divisa di lavoro, del cartellino di riconoscimento e/o del badge consegnato dall'Istituto comporterà la comminazione di una penale di €50,00 (cinquanta/00) per ogni infrazione rilevata.
- L'utilizzo di prodotti, strumenti, apparecchiature e/o macchinari non conformi alla normativa antinfortunistica, o comunque pericolose per il loro stato di obsolescenza, comporta l'applicazione di una penale di €200,00 (duecento/00) per ogni infrazione riscontrata. L'applicazione della penale non solleva l'appaltatore da responsabilità civile e/o penale nei confronti di terzi per l'eventuale utilizzazione di macchinari non conformi alle norme di legge.

L'applicazione delle penalità è preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui l'Impresa ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre cinque (5) giorni dal ricevimento della comunicazione ufficiale di contestazione inviata dalla Stazione Appaltante.

In caso di assenza o non accoglimento delle controdeduzioni, la Stazione Appaltante procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

La Stazione Appaltante, oltre a procedere all'applicazione delle penali di cui ai commi precedenti, non compenserà le prestazioni non eseguite oltre a riservarsi il diritto di far eseguire da altri il mancato o incompleto servizio.

L'applicazione delle penali previste dal presente articolo, non preclude il diritto della Stazione Appaltante di richiedere il risarcimento per eventuali maggiori danni.

## TITOLO VI

### NORME SULLA PRIVACY

#### 29. PRIVACY SUI DATI E SULLE INFORMAZIONI

Il trattamento dei dati personali da parte dell'Impresa è disciplinato all'articolo II.5 Trattamento dei dati personali, II.5.2 della Bozza di contratto (allegato I, LOTTO A e B).

## TITOLO VII

### NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

#### 30. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

L'Impresa deve attenersi alle disposizioni in materia di sicurezza come da articolo I.10 - Disposizioni in materia di sicurezza, I.10.1 della Bozza di contratto (allegato I, LOTTO A e B).

## TITOLO VIII

### PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

#### 31. MODALITÀ DI PAGAMENTO

La disciplina dei pagamenti è conforme a quanto riportato all'articolo II. 10 – Relazioni e pagamenti, clausola II.10.3 Fatture e imposta sul valore aggiunto della Bozza di contratto (Allegato I – LOTTO A e B).

#### 32. REVISIONE PERIODICA DEL PREZZO

La disciplina della revisione periodica dei prezzi è conforme a quanto riportato all'articolo I.3 – PREZZI – I.3.3 Revisione dei prezzi della Bozza di contratto (Allegato I – LOTTO A e B).

## TITOLO IX

### ONERI AMMINISTRATIVI E CONTRATTUALI

#### 33. STIPULA DEL CONTRATTO

L'Impresa aggiudicataria si obbliga a stipulare il contratto presso la sede della Stazione Appaltante, previo versamento delle spese inerenti e conseguenti al contratto stesso alla data che sarà comunicata dalla Stazione Appaltante.

Fanno parte integrante del contratto d'appalto la Lettera d'invito, il presente Capitolato Speciale d'Appalto con relativi allegati e l'offerta dell'Impresa aggiudicataria corredata da tutta la documentazione presentata.

#### 34. RINUNCIA ALL'AGGIUDICAZIONE

Per la disciplina della rinuncia all'aggiudicazione da parte dell'Impresa si rimanda all'articolo I.8 – Risoluzione del Contratto a opera di una delle parti, I.8.2 della Bozza di contratto (Allegato I – LOTTO A e B).

#### 35. RECESSO DA PARTE DELLA STAZIONE APPALTANTE

La disciplina per il recesso della Stazione Appaltante è conforme a quanto riportato all'articolo I.8 – Risoluzione del contratto a opera di una delle parti, I.8.1 della Bozza di contratto (Allegato I – LOTTO A e B).

#### 36. DISDETTA DEL CONTRATTO DA PARTE DELL'IMPRESA

La disciplina per la disdetta del contratto da parte dell'Impresa è conforme a quanto riportato all'articolo I.8 – Risoluzione del contratto a opera di una delle parti, I.8.3 della Bozza di contratto (Allegato I – LOTTO A e B).

#### 37. DIFFIDA AD ADEMPIERE - RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO

La disciplina per la risoluzione unilaterale del contratto per difformità delle prestazioni oggetto del contratto rispetto alle caratteristiche richieste è riportata al punto i) dell'articolo II. 9 – Risoluzione del Contratto, II.9.1 – Motivi di risoluzione e disciplinata come riportato al successivo II.9.2- Procedura di

risoluzione della Bozza di contratto (Allegato I – LOTTO A e B).

### **38. ALTRI CASI DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

Nel caso di inadempimenti gravi, ovvero ripetuti, delle obbligazioni poste a carico dell'Impresa e dettagliate all'articolo II. 9 – Risoluzione del Contratto della Bozza di contratto (allegato I, LOTTO A e B), la Stazione Appaltante ha la facoltà di risolvere il contratto secondo la procedura prevista dallo stesso articolo.

Oltre alle cause di risoluzione elencate all'articolo precedentemente indicato, si ritiene motivo valido anche quanto di seguito riportato:

- nel caso di assenza con mancata sostituzione di uno o più degli addetti fissi di presidio per più di due (2) giorni degli addetti di presidio (per il solo LOTTO A, articolo 12);
- nel caso in cui l'Impresa sia recidiva nel mancato rispetto del numero di ore offerte per l'esecuzione del servizio (per il solo LOTTO A);
- casi di mancato rispetto dei requisiti di qualità come all'articolo 28.

### **39. DEPOSITO CAUZIONALE**

Il deposito cauzionale è disciplinato secondo quanto previsto all'articolo II. 10 – Relazioni e pagamenti, clausola II.10.4 Deposito cauzionale della Bozza di contratto (Allegato i – LOTTO A e B).

### **40. POLIZZE ASSICURATIVE**

L'Impresa, in ottemperanza a quanto previsto dall'articolo I.10– Disposizioni in materia di sicurezza, I.10.2 della Bozza di contratto (allegato I, LOTTO A e B), riguardo agli obblighi assunti con l'accettazione del presente CSA, espressamente solleva la Stazione Appaltante da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone, cose, mezzi e valori sia della Committente, sia dell'Impresa, sia di terzi e verificatesi in dipendenza dell'attività svolta nell'esecuzione delle proprie prestazioni.

A tale scopo l'Impresa si impegna a stipulare con una primaria Compagnia di Assicurazione apposite polizze RCT/RCO, in cui venga esplicitamente indicato che la Stazione Appaltante viene considerata "terza" a tutti gli effetti.

La polizza assicurativa RCT dovrà prevedere la copertura di danni:

- procurati a locali in cui viene eseguito il servizio;
- a cose di terzi in consegna e custodia all'Assicurato a qualsiasi titolo o destinazione, compresi quelli conseguenti a incendio e furto;
- arrecati a beni della Stazione Appaltante e dei vicini, anche in caso di incendio.

La polizza RCT dovrà essere stipulata sino alla concorrenza di un massimale unico per sinistro, per danni a cose e per persona lesa non inferiore a €3.000.000,00 (tre milioni/00).

La Stazione Appaltante è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse

accadere al personale dipendente dell'Impresa durante l'esecuzione del servizio, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto. A tale riguardo dovrà essere stipulata polizza RCO con un massimale non inferiore a €3.000.000,00/1.500.000,00 (tre milioni/un milione cinquecentomila).

Copia delle polizze dovrà essere consegnata alla Stazione Appaltante prima della firma del contratto.

#### **41. SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

##### **LOTTO A e B**

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità.

È ammesso il subappalto.

Per la specifica disciplina si rimanda all'articolo II. 6 – Subappalti della Bozza di contratto (allegato I, LOTTO A e B).

#### **TITOLO X**

#### **NORME FINALI**

#### **42. SPESE CONTRATTUALI**

L'imposta di bollo e di registro del contratto, nonché tutti gli oneri tributari, presenti e futuri, di qualsiasi natura essi siano, sono a carico dell'Impresa, come da articolo I.11 – Altre condizioni della Bozza di contratto (allegato I, LOTTO A e B).

#### **43. MEDIAZIONE**

Le eventuali controversie che dovessero insorgere nel contesto dell'aggiudicazione o della corretta esecuzione delle norme contrattuali, tra l'Impresa aggiudicataria e la Committente circa l'interpretazione e che non si siano potute risolvere con l'accordo diretto tra i contraenti, verranno deferite entro dieci giorni, dalla notifica del risultato del bando da parte dell'Istituto, ad un Mediatore ad hoc designato di comune accordo.

Il Mediatore ha il compito di condurre la mediazione in maniera efficace, imparziale e competente, indipendentemente dalla sua denominazione o professione nello Stato membro interessato e dal modo in cui egli è designato o invitato a condurre la mediazione. Il Mediatore prende una decisione entro 5 giorni lavorativi.

Al Mediatore si applica il Codice europeo di condotta per i mediatori.

Se la decisione del Mediatore è ritenuta insoddisfacente, le parti della controversia possono attivare entro quattro settimane la procedura di arbitrato prevista nell'articolo seguente.

Le spese della procedura di mediazione sono a carico delle parti.

#### **44. ARBITRATO**

Per avviare una procedura di arbitrato, ognuna delle parti designa un arbitro e le due persone così designate incaricheranno un terzo arbitro.

Le decisioni dell'organo di arbitrato sono prese a maggioranza.

Le spese dell'arbitrato sono a carico della parte soccombente nella causa.

#### **45. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Per la disciplina riguardante il trattamento dei dati personali conferiti da tutte le imprese concorrenti si rimanda allo specifico articolo II.5– Trattamento dei dati personali della Bozza di contratto (Allegato I, LOTTOA e B).

#### **46. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO**

Per quanto non disciplinato, indicato e precisato nel presente Capitolato a fini di regolazione dei rapporti tra le parti e dei rispettivi obblighi o oneri, si rimanda ai regolamenti finanziari e alle procedure per la disciplina e l'aggiudicazione degli appalti in uso presso l'Istituto Universitario Europeo, completati, dove necessario e per quanto non espressamente previsto nel presente contratto e negli altri strumenti negoziali collegati, dalle norme dell'Ordinamento Giuridico italiano alle norme del Codice Civile e alle altre leggi e regolamenti vigenti in materia, per quanto applicabili.

#### **47. RESPONSABILE DEL CONTRATTO**

Per la Stazione Appaltante, il responsabile del presente appalto è la Dr.ssa Kathinka España, direttore del Servizio Patrimonio e Logistica.

Il Responsabile è preposto ai rapporti e alle comunicazioni con l'Impresa aggiudicataria a proposito di ogni aspetto riguardante l'esecuzione delle attività appaltate e vigilerà sull'osservanza degli obblighi contrattuali, adottando le misure coercitive e le penali eventualmente necessarie.

#### **48. REFERENTI DEL CONTRATTO**

Per la corretta esecuzione dell'appalto e della gestione del rapporto contrattuale con l'Impresa aggiudicataria, la Stazione Appaltante nomina referenti del contratto l'ing. Walter Pugliese ed il dott. Claudio Barzini che avranno, tra gli altri, i seguenti compiti:

- curare i rapporti operativi con l'Impresa per il tramite del Supervisore del servizio dalla stessa nominato;
- effettuare le richieste di intervento per le eventuali variazioni e/o nuove disposizioni che dovessero rendersi necessarie nel corso di validità del contratto;
- vigilare sulla corretta esecuzione del servizio e verificarne i risultati;
- richiedere l'eventuale allontanamento motivato e la conseguente sostituzione del personale dell'Impresa non gradito, previa opportuna giustificazione;

- proporre al Responsabile del contratto l'applicazione delle penali e l'eventuale risoluzione del contratto;
- regolarizzare tutte le fatture emesse dall'aggiudicatario mediante l'apposizione del visto.

#### **49. DISPOSIZIONI FINALI ED ALLEGATI**

Il presente Capitolato è costituito da n. 49 articoli, n. 41 pagine e n. 14 allegati che formano parte integrante dello stesso e che l'Impresa concorrente approva e accetta integralmente con la sottoscrizione del presente documento.

##### **Elenco allegati:**

- Allegato A – Lista di controllo
- Allegato B – Modulo richiesta partecipazione
- Allegato C – Modulo per dichiarazione sostitutiva
- Allegato D – Richiesta di sopralluogo
- Allegato E – Modulo offerta tecnica – LOTTO A
- Allegato E – Modulo offerta tecnica – LOTTO B
- Allegato F – Modulo offerta economica – LOTTO A
- Allegato F – Modulo offerta economica – LOTTO B
- Allegato G – Bozza D.U.V.R.I. – LOTTO A
- Allegato G – Bozza D.U.V.R.I. – LOTTO B
- Allegato H - Planimetrie di edifici, aree verdi e impianti dell'Istituto
- Allegato I – Bozza di contratto – LOTTO A
- Allegato I – Bozza di contratto – LOTTO B
- Allegato L – Calendario ufficiale delle festività IUE anno 2014