

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

**ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO D’ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO
CAPITOLATO TECNICO DELL’APPALTO SPECIFICO**

LOTTO 1

SEDE DEL MINISTERO DELLA SALUTE (ROMA, VIALE G. RIBOTTA N. 5 E VIA DEI CARRI ARMATI N.13)

LOTTO 2

SEDE DEL MINISTERO DELLA SALUTE (ROMA, LUNGOTEVERE RIPA N. 1)

LOTTO 3

SEDE DEL COMANDO CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE (ROMA – VIALE DELL’AERONAUTICA N.122)

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

INDICE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | STORIA DEL DOCUMENTO..... | 4 |
| 2 | GLOSSARIO | 4 |
| 3 | OGGETTO DEGLI APPALTI..... | 6 |
| 3.1 | SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI | 6 |
| 4 | GESTIONE DEL CONTRATTO | 7 |
| 4.1 | STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI | 7 |
| 4.1.1 | Struttura del Fornitore | 7 |
| 4.1.1.1 | Struttura Organizzativa | 7 |
| 4.1.1.2 | Struttura Operativa | 8 |
| 4.1.2 | Struttura dell'Amministrazione..... | 9 |
| 4.2 | ATTIVAZIONE DEI SERVIZI..... | 9 |
| 4.2.1 | Verbale di Consegna..... | 9 |
| 4.2.2 | Gestione Attività Ordinarie e Straordinarie e Processo autorizzativo | 11 |
| 4.2.2.1 | Importo a Consumo | 12 |
| 4.3 | ESECUZIONE CONTRATTUALE..... | 12 |
| 4.3.1 | Oneri ed obblighi del fornitore | 12 |
| 4.3.2 | Informazione e Formazione Sicurezza sul Lavoro e Tutela dell'Ambiente | 14 |
| 4.3.3 | Macchine, attrezzature di lavoro e materiali | 15 |
| 4.3.4 | Locali in uso al Fornitore e utenze | 16 |
| 4.3.5 | Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione | 16 |
| 4.3.6 | Rendicontazione, fatturazione e pagamenti | 16 |
| 4.4 | FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI..... | 17 |
| 4.4.1 | Verbale di Riconsegna | 17 |
| 4.4.2 | Verifica di conformità finale..... | 18 |
| 5 | SERVIZI GESTIONALI | 18 |
| 5.1 | PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ..... | 18 |
| 5.1.1 | Programma Operativo delle Attività (POA) | 18 |
| 5.1.2 | Verbale di Controllo | 19 |
| 5.1.3 | Preventivo di spesa per attività a Richiesta | 20 |
| 5.2 | CONTACT CENTER | 20 |
| 5.2.1 | Gestione delle chiamate | 21 |
| 5.2.2 | Tracking richieste | 22 |
| 5.3 | REPERIBILITÀ..... | 23 |
| 5.4 | MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI | 23 |
| 6 | SERVIZI OPERATIVI – SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE | 24 |
| 6.1 | SERVIZIO DI PULIZIA | 24 |
| 6.1.1 | Attività Ordinarie..... | 24 |
| 6.1.2 | Attività Straordinarie..... | 25 |
| 6.1.3 | Modalità e requisiti di esecuzione | 26 |
| 6.1.4 | Conformità ai criteri ambientali minimi | 30 |

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

| | | |
|----------|--|-----------|
| 6.2 | PRESIDIO DI PULIZIA | 30 |
| 6.2.1 | Attività Ordinarie..... | 31 |
| 6.2.2 | Attività Straordinarie..... | 31 |
| 6.3 | SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE | 32 |
| 6.3.1 | Attività Ordinarie..... | 32 |
| 6.3.2 | Modalità e requisiti di esecuzione | 35 |
| 6.4 | MODALITÀ DI REMUNERAZIONE | 36 |
| 6.4.1 | Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Servizio di Pulizia e SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE | 37 |
| 6.4.2 | Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Servizio di Pulizia | 37 |
| 7 | PREZZI DEI SERVIZI | 38 |
| 7.1 | PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI | 38 |
| 8 | CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI | 38 |
| 8.1 | CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI | 38 |
| 8.2 | PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI | 39 |
| 8.3 | ALTRE PENALI..... | 39 |
| 9 | REPORTISTICA..... | 41 |

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

1 STORIA DEL DOCUMENTO

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

2 GLOSSARIO

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

| TERMINI e DEFINIZIONI | |
|--|---|
| A | |
| Amministrazione | La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico. |
| Ministero della salute (c.f. 80242250589) | |
| Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS") | Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA. |
| Area Omogenea | Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze. |
| Attività Ordinarie | Attività, relative ai Servizi Operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza, remunerate attraverso un Canone mensile. |
| Attività Straordinarie | Attività, relative ai Servizi Operativi, che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e che quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Tali attività potranno essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento e sono eseguibili solo a seguito di un processo autorizzativo. Le Attività Straordinarie sono remunerate con un corrispettivo economico a prestazione, a valere sull'Importo a Consumo stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di indizione dell'AS. |
| Attività Indifferibili | Attività da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Direttore dell'Esecuzione, atte a tamponare il problema riscontrato. |
| C | |
| CAM | Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. |
| Consip S.p.A. | Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023. |
| Contratto di Fornitura | L'atto stipulato dal Ministero della salute con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici. |

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



TERMINI e DEFINIZIONI

Corrispettivo a Canone

Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività Ordinarie dei Servizi Operativi, richieste in fase di indizione dell'AS o in corso di esecuzione contrattuale, e le Attività dei Servizi Gestionali.

Corrispettivo a Prestazione

Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie dei Servizi Operativi, richieste in corso di esecuzione contrattuale.

D

Direttore dell'Esecuzione specifico (di seguito, per brevità, anche "D.E.C.") o suo delegato

La figura nominata dall'Amministrazione, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi richiesti in sede di AS e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. A tale figura è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.

F

Fornitore

L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'AS che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS.

G

Gestore del Servizio

La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico.

Giorni

Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.

I

Importo a Consumo

Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell'AS, destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività a Richiesta, durante la vigenza contrattuale.

P

Programma Operativo delle Attività (di seguito, per brevità, anche "POA")

Documento redatto dal Fornitore che formalizza la "configurazione dei servizi" e consiste in un elaborato redatto con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date dalla Stazione Appaltante.

S

Stazione Appaltante

Ministero della salute

Superficie lorda

La superficie lorda complessiva di un immobile è costituita dalla somma delle superfici lorde dei piani o dei livelli utilizzabili, che possono articolarsi in:

- piani, totalmente o parzialmente interrati (esclusi piani di fondazione, intercapedini orizzontali e verticali);
- piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione);
- soppalchi, livelli interpiano, piano sottotetto utilizzati per la funzione principale propria dell'edificio;
- ambienti esterni (logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati calpestabili coperti).

Superficie netta

Per le superfici orizzontali:

- è la superficie al netto delle murature esterne e delle pareti divisorie degli ambienti interni;
- è la superficie di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati al netto delle murature (ambienti esterni).

Per le superfici verticali è la superficie delle finestre, delle porte finestre e delle pareti verticali, etc.

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

| TERMINI e DEFINIZIONI |
|---|
| U |
| Unità di Gestione Ministero della salute Sede di Roma, viale Giorgio Ribotta n.5 Sede di Roma, Lungotevere Ripa n. 1 MCMP, viale dei Carri Armati 3 Comando Carabinieri per la tutela della salute Sede di Roma Viale dell'Aeronautica n. 122 |
| V |
| Verbale di Consegna Il verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'AS. |
| Verbale di Controllo Elaborato predisposto dal Fornitore, da consegnare con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS al D.E.C., che si ottiene integrando il Programma Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel periodo di riferimento. |
| Verbale di Riconsegna Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto, l'Unità di Gestione oggetto del Verbale di Consegna. |

TABELLA 1 – GLOSSARIO

3 OGGETTO DEGLI APPALTI

3.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI

Il presente capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, le modalità di espletamento del servizio di pulizia da eseguirsi presso le sedi centrali del Ministero della Salute di Roma e del Comando Carabinieri per la tutela della salute di Roma:

- **LOTTO 1** sede centrale di Viale Giorgio Ribotta n. 5 e Magazzino Centrale per il Materiale Profilattico ubicato in Via dei Carri Armati n. 13;
- **LOTTO 2** sede centrale di Lungotevere Ripa 1;
- **LOTTO 3** sede del Comando Carabinieri per la tutela della salute, Gruppo Carabinieri per la tutela della salute e N.A.S di Roma, ubicata in Roma, Viale dell'Aeronautica n.122.

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

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

SERVIZI GESTIONALI (CFR. PARAGRAFO 5)

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

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 6)

- **CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1: SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE**
 - (1) Servizio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1);
 - (2) Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.2) – per il Lotto 1 (Immobile di Viale G. Ribotta 5) e per il Lotto 2 (sede di Lungotevere Ripa n.1);
 - (3) Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 6.3);

4 GESTIONE DEL CONTRATTO

4.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura gestionale e operativa di cui il Fornitore e l'Amministrazione si devono dotare.

4.1.1 STRUTTURA DEL FORNITORE

4.1.1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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

Da parte del Fornitore:

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

Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

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

Nominativi e recapiti del Gestore del Servizio e delle ulteriori figure, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.1).

L'Aggiudicatario dovrà garantire la reperibilità H24 del gestore del servizio, nonché la presenza presso la sede almeno tre volte a settimana e comunque ogni qualvolta si rendesse necessario, su richiesta dell'Amministrazione.

appartenente almeno al 3° livello, tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 7,00-15,00 per non meno di 70

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

4.1.1.2 STRUTTURA OPERATIVA

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

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

Il personale adibito al servizio deve essere a conoscenza delle modalità di espletamento dello stesso e dovrà essere consapevole dell'ambiente in cui è chiamato ad operare.

L'Aggiudicatario deve incaricare del servizio persone di provata capacità, onestà e moralità e in grado di mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione sia con il personale dell'Amministrazione che con il pubblico che accede agli uffici.

Il Fornitore deve fornire all'Amministrazione i nominativi del personale adibito ai servizi e comunicare tempestivamente eventuali variazioni (cfr. par.4.2.2) entro 7 giorni dalla variazione, pena l'applicazione di una penale.

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

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

Per il **Lotto 2** oltre al personale attualmente impiegato (di cui all. 4), al servizio di cui trattasi, dovranno essere adibite **ulteriori n.2 unità di personale** appartenenti almeno al II livello di cui al CCNL di riferimento.

Per il **Lotto 3** oltre al personale attualmente impiegato (di cui all. 4), al servizio di cui trattasi, dovrà essere adibita **n.1 unità di personale ulteriore** appartenente almeno al II livello di cui al CCNL di riferimento.

Il personale operativo deve:

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

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

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

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

In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Stazioni Appaltanti non comporta alcun onere per le stesse.

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

4.1.2 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Da parte dell'Amministrazione:

- il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al D.E.C. o suo delegato nominato, oltre all'approvazione del Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1) e dei Preventivi di Spesa per attività a richiesta (cfr. paragrafo 6.1.3), verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi e di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti in sede di AS. Il D.E.C., altresì, autorizza il pagamento delle fatture e può nominare uno o più delegati che, per ogni immobile o gruppi di immobili, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi oggetto del Contratto. Nominativi e recapiti del D.E.C. e eventuali delegati, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.1).

4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

4.2.1 VERBALE DI CONSEGNA

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

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

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

Il Verbale di Consegna deve contenere l'elenco della documentazione tecnica in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore e dovranno essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che l'Amministrazione metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali – cfr. paragrafo 4.3.4). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

suddetti beni all’uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l’obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

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

| Categoria merceologica | Documentazione |
|---|--|
| CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 - SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE | <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Servizio di Pulizia:</u> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Elenco completo dei prodotti da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n.51 del 29 gennaio 2021, recante “Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti”, del Ministero dell’Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.4);</i> - <i>Elenco delle macchine da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n. 51 del 29 gennaio 2021, recante “Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti”, del Ministero dell’Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.4);</i> ▪ <u>Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione:</u> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Elenco completo dei prodotti da utilizzare, Schede Tecniche e Schede di Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici e Biocidi da utilizzare nel Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 6.3.1).</i> |

TABELLA 2 – DOCUMENTAZIONE ALLEGATA AL VERBALE DI CONSEGNA

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

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

- **SEZIONE 0: Elenco dei servizi**

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

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

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

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

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

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

- SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore e dell'Amministrazione

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati (personale delegato allo svolgimento delle attività). In tale sezione devono essere inoltre riportati i nominativi dei delegati e l'elenco del personale dell'Amministrazione abilitato all'accesso al Contact Center (cfr. paragrafo 5.2), nonché i canali di comunicazione relativi al Contact Center e al servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3).

- SEZIONE 3: Subappalto

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

4.2.2 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE E PROCESSO AUTORIZZATIVO

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

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

- *Attività Ordinarie*
- *Attività Straordinarie*

e remunerate nelle diverse modalità:

- a Canone
per le attività richieste in fase di indizione dell'AS;
- a Prestazione (a valere sull'Importo a Consumo)
per le attività straordinarie richieste successivamente all'indizione dell'AS.

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

- richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione da parte del fornitore;
- eventuale sopralluogo preliminare;
- predisposizione da parte del fornitore del *Preventivo di spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3);
- monitoraggio della capienza dell'*Importo a consumo* (cfr. paragrafo 4.2.2.1);
- accettazione da parte del D.E.C. del *Preventivo di spesa*;
- aggiornamento del Programma Operativo delle Attività (POA) (cfr. paragrafo 5.1.1);
- eventuale redazione della *Scheda Consuntivo Attività* (cfr. paragrafo 5.1.4).

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

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

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

4.2.2.1 IMPORTO A CONSUMO

Al fine di poter autorizzare, durante il periodo contrattuale, attività non richieste in fase di indizione dell’AS, è stato stanziato uno specifico importo da utilizzare “a consumo” (per l’importo si rimanda al par. 4 del Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito).

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

Tale importo è inerente le ore di straordinario annue previste per ciascun lotto, secondo quanto riportato nei successivi paragrafi.

4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE

4.3.1 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Ferma l’osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico e nella presente documentazione di AS, il Fornitore è obbligato, nell’esecuzione dei servizi, ad osservare tutte le vigenti leggi, norme e regolamenti applicabili inclusi quelli in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell’ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori. In particolare, il Fornitore si impegna ad osservare tutte le disposizioni contenute nelle specifiche tecniche e nelle clausole contrattuali definite nei CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi.

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

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

- rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- provvedere affinché il proprio personale incaricato dell’esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell’ambiente;
- fornire al personale impiegato idoneo vestiario e dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato e alla documentazione del presente AS;

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

- adottare specifiche procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale. In particolare, le misure di gestione ambientale adottate dovranno comprendere almeno i seguenti aspetti ambientali, ove richiesti dal presente AS:
 - gestione dei rifiuti (modalità di raccolta e differenziazione, flussi generati e loro destinazione);
 - misure di prevenzione della contaminazione delle acque superficiali o sotterranee;
 - prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione d'inquinanti e controllo e monitoraggio dei serbatoi interrati, se esistenti;
 - misure di gestione nell'utilizzo di sostanze pericolose:
 - loro caratterizzazione (schede di sicurezza);
 - modalità di stoccaggio, utilizzo e dosaggio;
 - prevenzione e controllo delle emergenze;
 - caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette;
 - gestione delle sostanze lesive dell'ozono.
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- essere in regola con il pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL, in favore del proprio personale;
- mettere l'Amministrazione nelle condizioni di verificare con cadenza definita dalla stessa, l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'Unità di Gestione;
- favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

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

Inoltre, il Fornitore:

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

- in caso di subappalto, è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni eventualmente rese nell'ambito del subappalto;
- deve osservare le prescrizioni di cui all'art. 119 del D. Lgs. n. 36/2023 e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti richiesti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate;
- dovrà stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile verso Terzi con primaria compagnia a copertura dei rischi di responsabilità civile in ordine allo svolgimento di tutte le attività oggetto del contratto;
- Resta ferma l'intera responsabilità dell'Aggiudicatario per danni non coperti o per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali previsti.
- deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

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

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

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

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (D.E.C. o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare e sui eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico (rif. All. 5A/5B/5C DUVRI), per consentire al Fornitore l'adozione di misure di prevenzione e di emergenza necessarie in relazione alla attività da svolgere.

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

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

- rischi professionali sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- rischi e disturbi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze. In caso di presenza di aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, potranno accedere

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma dovrà essere preventivamente approvato dall'Amministrazione;

- tutte le misure da adottare anche nel caso di gestione di eventuali emergenze, in ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente;
- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette, incluse quelle ecologiche, e sul tema della prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione di inquinanti, e quanto ulteriormente previsto dai CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi;
- il Programma di Formazione che intende erogare al personale operante presso l'Amministrazione con indicazione dei tempi di erogazione e degli argomenti. Sempre entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello oggetto di formazione, il Fornitore consegna al D.E.C. la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale. Resta inteso che eventuale nuovo personale assunto in corso di esecuzione contrattuale, dovrà essere formato prima di essere immesso in servizio alle stesse condizioni di cui sopra, ivi compreso quello eventualmente assorbito da precedenti contratti. Il Fornitore potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi.

4.3.3 MACCHINE, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

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

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

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

Il Fornitore è responsabile della custodia dei macchinari, delle attrezzature tecniche e dei prodotti utilizzati.

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

Nel materiale occorrente per l'esecuzione del servizio sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolvere, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini, detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, trabattelli, ecc.

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

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

4.3.4 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

L'Amministrazione metterà a disposizione del Fornitore di locali (in uso esclusivo o condiviso) all'interno degli immobili oggetto dei servizi, la cui consegna sarà formalizzata all'interno del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 4.2.2.

Il Fornitore, per ciascun lotto, si impegna a mantenere, per tutta la durata del Contratto, e conseguentemente a restituire all'Amministrazione al termine del contratto, i beni mobili e immobili, nello stato di conservazione esistente al momento della consegna. I locali devono essere accessibili al personale dell'Amministrazione incaricato del controllo. Il Fornitore potrà depositare all'interno dei suddetti locali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti strettamente necessari allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, avendo cura della relativa custodia e sorveglianza. Relativamente a tali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti, il Fornitore non avrà diritto ad alcun indennizzo per avarie, perdite o danni che si verifichino durante il corso dell'appalto.

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

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

L'Amministrazione eseguirà controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, anche attraverso una Commissione nominata all'uopo, e specificatamente incaricata dall'Amministrazione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 116 del D Lgs. n. 36/2023, e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati.

Le verifiche riguarderanno, oltre il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili (conformità legislativa), il rispetto delle tempistiche predisposte nel POA (cfr. paragrafo 5.1.1), il corretto svolgimento delle attività, quanto oggetto di offerta tecnica presentata dal Fornitore.

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

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

In caso di esito negativo della verifica o di ritardo nell'esecuzione delle azioni correttive poste in atto dal Fornitore si procederà all'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8.

4.3.6 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Si prevede la fatturazione di un canone mensile posticipato, previa acquisizione del certificato di regolare di esecuzione emesso dal DEC.

Il Corrispettivo complessivo calcolato secondo quanto previsto al paragrafo 5.4 e 6 potrà essere decurtato per effetto delle penali indicate al paragrafo 8.

Con una frequenza mensile l'Aggiudicatario deve presentare un documento riepilogativo, almeno con il dettaglio mensile dell'importo del Canone dovuto in funzione del periodo di fatturazione definito, nonché il dettaglio delle

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

eventuali attività straordinarie, quest'ultimo dovrà riportare l'indicazione delle ore di straordinario richieste e del monte ore residuo.

Il Fornitore deve inoltre fornire copia della documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

L'Amministrazione, entro 10 giorni solari dalla presentazione del documento riepilogativo, può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata, altrimenti la documentazione si riterrà accettata.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Amministrazione ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni solari se non diversamente specificato dalla consegna. Trascorso il termine senza che l'Amministrazione abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, il documento riepilogativo si intende accettato ed approvato.

Avuta l'approvazione, il Fornitore provvede quindi all'emissione di fatture mensili di importo pari al corrispettivo relativo ai due mesi precedenti, accettato ed approvato dall'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo ciclo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dalla documentazione richiesta.

Il pagamento delle fatture avviene secondo le modalità previste nel Contratto.

4.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI

4.4.1 VERBALE DI RICONSEGNA

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto, i beni mobili e immobili oggetto del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.1).

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

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

Il Verbale dovrà contenere le seguenti sezioni:

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

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

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

- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

- partecipare a riunione ed incontri;
- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 57 del D. Lgs. n. 36/2023.

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

4.4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

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

5 SERVIZI GESTIONALI

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

I Servizi Gestionali previsti sono:

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

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

5.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

5.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

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

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

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

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

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

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

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

- Attività Ordinarie di Base;
- Attività Straordinarie a Richiesta (eventualmente già approvate dall'Amministrazione prima della redazione del POA) la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;

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

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA, qualora possibile devono essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e devono essere riportate nel Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 5.1.2) e nel POA aggiornato. Nel caso di riprogrammazione della attività nel periodo di riferimento del POA, lo stesso deve essere aggiornato e consegnato al D.E.C. entro 5 giorni. Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 7 giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del D.E.C..

5.1.2 VERBALE DI CONTROLLO

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

Il "*Verbale di Controllo*" deve essere redatto con la periodicità del POA e in coerenza con le modalità di fatturazione e pagamento, consegnato al D.E.C., a mezzo di posta elettronica, secondo quanto indicato al paragrafo 4.3.6.

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

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

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

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

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

5.1.3 PREVENTIVO DI SPESA PER ATTIVITÀ A RICHIESTA

Per l'esecuzione di attività a *Richiesta*, fatto salve le attività "indifferibili", il fornitore deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare (e un eventuale sopralluogo preliminare qualora previsto – cfr. paragrafo 4.2.3) e deve comunicare all'Amministrazione un **Preventivo di Spesa** rispetto alle attività oggetto della richiesta, utilizzando i Prezzi dei servizi (cfr. paragrafo 7).

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

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

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

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

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

5.2 CONTACT CENTER

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

Il Contact Center dovrà essere disponibile nei giorni lun-ven dalle 08.00 alle 17.00.

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

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

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

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

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

5.2.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

Al di fuori dell'orario definito dall'Amministrazione, in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica, oltre la messa a disposizione di un numero telefonico per la Reperibilità di cui al paragrafo 5.3.

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

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

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

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

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

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

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

| LIVELLO DI PRIORITÀ | DESCRIZIONE | TEMPO DI INIZIO DEL SOPRALLUOGO |
|---|--|---|
| Emergenza | Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative | Il sopralluogo deve essere iniziato entro 1 ore dalla chiamata |
| Urgenza | Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative | Il sopralluogo deve essere iniziato entro 6 ore dalla chiamata |
| Nessuna emergenza, nessuna urgenza | Tutti gli altri casi | Il sopralluogo deve essere iniziato entro il giorno lavorativo successivo dalla chiamata |

TABELLA 3 – LIVELLO DI PRIORITÀ DELLE ATTIVITÀ

Si precisa che per il Lotto 1 (solo immobile di viale G. Ribotta 5) e per il Lotto 2:

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

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

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

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

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

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

| PROGRAMMABILITÀ DELL'ATTIVITÀ | TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE DELL'ATTIVITÀ STRAORDINARIA |
|--------------------------------------|--|
| Indifferibile | Da avviare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal D.E.C. atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva. |
| Programmabile a breve termine | L'attività deve essere avviata entro 3 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C. |
| Programmabile a medio termine | L'attività deve essere avviata entro 10 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C. |
| Programmabile a lungo termine | L'attività deve essere avviata entro un termine concordato con il D.E.C. e comunque non superiore a 20 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C. |

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

5.2.2 TRACKING RICHIESTE

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

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

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

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

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

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

| TIPOLOGIA DI CHIAMATA | INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE |
|---|---|
| a) richieste di intervento per attività Straordinarie | <ul style="list-style-type: none"> - numero progressivo assegnato alla richiesta; - data e ora della richiesta; - motivo della richiesta; - richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore; - edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l'intervento; - stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.); - tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività; - livello di priorità assegnato. |
| b) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività | <ul style="list-style-type: none"> - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento; - numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato. |
| c) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati | <ul style="list-style-type: none"> - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione. |
| d) solleciti | <ul style="list-style-type: none"> - numero progressivo dell'intervento/attività sollecitato/a; - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; - motivo del sollecito. |
| e) reclami | <ul style="list-style-type: none"> - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; - motivo del reclamo. |

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

5.3 REPERIBILITÀ

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

Il servizio di reperibilità deve essere garantito H24, cinque giorni su cinque; in tali giorni e fasce orarie il Fornitore si impegna nel rendere attivo un numero telefonico presidiato.

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

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

5.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI

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

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

devono considerarsi **compresi** nel Canone mensile dei Servizi Operativi richiesti.

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

6 SERVIZI OPERATIVI – SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

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

6.1 SERVIZIO DI PULIZIA

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

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

6.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Le *Attività Ordinarie* di Pulizia sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo quanto stabilito nella documentazione di gara e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

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

Le *Attività di Base* di Pulizia sono remunerate attraverso un Canone mensile $C_{PUL,B}$ (€/mese).

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire:

| Area Omogenea | Ambienti costituenti le Aree Omogenee |
|--|--|
| Area Omogenea 1 – Uffici | uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici, ... |
| Area Omogenea 2 – Spazi connettivi | atri, corridoi, pianerottoli, scale, ... |
| Area Omogenea 3 – Servizi igienici | bagni, antibagni, infermerie, ... |
| Area Omogenea 4 – Aree tecniche | ripostigli, archivi, magazzini, officine, garage, locali tecnici, ... |
| Area Omogenea 5 – Aree polifunzionali | sale cinematografiche, auditorium, polifunzionali, ... |
| Area Omogenea 15 – Aree esterne | aree scoperte di pertinenza dell'immobile parcheggi, balconi, terrazze |

TABELLA 6 – AREE OMOGENEE

Per il dettaglio delle aree omogenee presenti in ciascun lotto, si vedano gli allegati "All. 2A/2B/2C_Dettaglio Immobili e Quantità".

Orario del servizio

LOTTO 1

Con riferimento alla sede ubicata in Roma in Viale Giorgio Ribotta n.5, il servizio di pulizia dovrà essere espletato dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni di festività infrasettimanale, dalle ore 6.00 alle ore 9.30 e dalle 18.00 alle 21.00 e comunque da concordarsi con l'Amministrazione.

Dalle ore 13.00 alle ore 14.30 dovrà essere effettuato il secondo intervento giornaliero previsto per i servizi igienici.

Con riferimento alla sede del Magazzino Centrale per il Materiale Profilattico, il servizio di pulizia dovrà essere espletato due giorni a settimana da concordarsi con l'Amministrazione dal lunedì al venerdì, dalle ore 7:30 alle ore 10:30.

LOTTO 2

Il servizio di pulizia dovrà essere espletato dal lunedì al sabato, esclusi i giorni di festività infrasettimanale, articolato in fasce orarie che saranno concordate tra l'Amministrazione e l'Aggiudicatario, in modo da non intralciare il regolare svolgimento delle attività lavorative degli uffici dell'Amministrazione. Tali orari saranno comunque compresi a titolo

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

meramente esemplificativo tra le ore 06:00 e le ore 09:00, per lo svolgimento prevalente delle attività giornaliere, e fino alle ore 18:00 per assicurare la continuità del servizio, dal lunedì al venerdì, e tra le ore 06:00 e le ore 14:00 per la giornata del sabato.

LOTTO 3

Il servizio di pulizia dovrà essere espletato dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni di festività infrasettimanale, articolato in fasce orarie che saranno concordate tra l'Amministrazione e l'Aggiudicatario, in modo da non intralciare il regolare svolgimento delle attività lavorative degli uffici dell'Amministrazione. Tali orari saranno comunque compresi tra le ore 06:30 e le ore 11:30 per lo svolgimento delle attività.

6.1.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le **Attività Straordinarie** sono attività a richiesta non programmabili in fase di indizione dell'AS in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e che possono essere richieste dall'Amministrazione in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento o su segnalazione/proposta del DEC.

Le **Attività Straordinarie** di Pulizia sono remunerate secondo quanto descritto al paragrafo 6.4.

Sono da considerarsi tali tutti gli interventi straordinari non compresi tra le attività programmate (es. pulizie speciali, interventi di ripristino, interventi necessari a rendere praticabili con tempestività, con prodotti e mezzi idonei, tutti gli accessi allo stabile in caso di particolari situazioni meteorologiche ad es. neve e gelo) - richiesti dall'Amministrazione ai fini della rendicontazione delle ore complessive, fino al raggiungimento per l'intera durata contrattuale del massimale di:

LOTTO 1: 120 ore lavorative annue

LOTTO 2: 100 ore lavorative annue

LOTTO 3: 40 ore lavorative annue

Le prestazioni relative a tali interventi dovranno essere eseguite a seguito di regolare Ordine di intervento predisposto dal Gestore del servizio e autorizzato dal Supervisore, con riguardo alle modalità di svolgimento delle stesse.

Le attività dovranno comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dall'Amministrazione e, in particolare, in caso di rappresentata urgenza l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione il personale necessario entro 12 ore dalla richiesta di intervento senza creare, in ogni caso, carenze nelle attività di pulizia programmate.

Sono a carico dell'Aggiudicatario tutte le attrezzature ed i materiali di consumo necessari per l'esecuzione delle suddette operazioni.

Per ciascun lotto gli importi a consumo, relativi al contratto quadriennale e all'eventuale opzione di proroga tecnica, sono i seguenti:

| Lotto | importo a consumo quadriennale | importo a consumo proroga |
|----------|--------------------------------|---------------------------|
| 1 | € 9.820,80 | € 1.227,60 |
| 2 | € 8.184,00 | € 1.023,00 |
| 3 | € 3.273,60 | € 409,20 |

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

6.1.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

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

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

Si precisa inoltre che l'orario e il calendario di apertura degli immobili oggetto del servizio devono essere specificati nel Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1).

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

Il Fornitore deve inoltre provvedere al posizionamento e al reintegro dei materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o di detergenti per l'igiene per le mani assicurando la piena e continuativa funzionalità dei servizi igienici compresi nelle aree assegnate (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, etc.).

LOTTO 1

Sono inoltre a carico dell'Aggiudicatario, essendo comprese nell'importo contrattuale, le seguenti attività:

- posizionamento del materiale di consumo fornito dall'Amministrazione (carta igienica, sapone liquido, veline copri WC, ecc.) occorrente per i servizi igienici, nelle quantità necessarie, nonché posizionamento di appositi sacchetti per i cestini gettacarte situati nei vari locali;
- raccolta, mediante propri contenitori, dei rifiuti, ed il loro trasporto nel locale destinato a deposito ovvero negli appositi contenitori della nettezza urbana, nel rispetto di quanto previsto per la raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani; il servizio potrà prevedere l'utilizzo del compattatore di rifiuti di proprietà dell'Amministrazione.
- interventi necessari a rendere praticabili con tempestività, con prodotti e mezzi idonei, tutti gli accessi allo stabile in caso di particolari situazioni meteorologiche/stagionali (es. neve e gelo,).

LOTTO 2

Sono inoltre a carico dell'Aggiudicatario, essendo comprese nell'importo contrattuale (per ciascuna annualità) le seguenti attività:

- fornitura e posizionamento dell'attrezzatura (distributori), se non già presente, e del materiale di consumo (carta igienica, sapone liquido, veline copri WC, ecc.) occorrente per i servizi igienici, nelle quantità necessarie per il personale della sede e per il pubblico che vi può accedere, nonché posizionamento di appositi sacchetti per i cestini gettacarte situati nei vari locali;
- fornitura ed il ricambio all'occorrenza di 1 (uno) tappeto di cm. 180 x 120 e di n.9 (nove) tappeti di cm. 120 x 80 da posizionarsi all'ingresso ed all'accesso degli ascensori;
- fornitura ed il ricambio giornaliero o a necessità di n. 2 set di asciugamani;

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

- pulizia annuale delle tende comprendente lo smontaggio, il lavaggio ad acqua, l'asciugatura, la stiratura (ove necessario), il rimontaggio delle tende e l'eventuale intervento di rammendo. Il servizio dovrà garantire la rimozione delle macchie. Si precisa che i metri quadri complessivi dei tendaggi sono circa 2.400 mq, di cui circa l'80% sono teli di dimensioni standard, il 15% circa sono teli più lunghi, il 5% circa è costituito da teli di velluto/oscuranti (area Ministro, Auditorium).
- raccolta, mediante propri contenitori, dei rifiuti ed il loro trasporto nel locale destinato a deposito ovvero nell'apposito contenitore della nettezza urbana, nel rispetto di quanto previsto per la raccolta differenziata;
- manutenzione degli apparati igienizzanti per la disinfezione automatica e la continuativa igienizzazione dei servizi igienici consistente nella revisione delle apparecchiature e delle relative condutture, sostituzione della cartuccia igienizzante e regolazione del flusso del liquido nonché sostituzione di parti erose e/o mal funzionanti da effettuarsi con cadenza mensile;
- servizio di manutenzione dei n. 13 diffusori di profumo temporizzati consistente nel controllo della funzionalità, sostituzione della fragranza e delle batterie, ovvero ogni qual volta che si renda necessario.

interventi necessari a rendere praticabili con tempestività, con prodotti e mezzi idonei, tutti gli accessi allo stabile in caso di particolari situazioni meteorologiche/stagionali (es. neve e gel,....);

- detersione della superficie della pensilina con prodotti specifici per lucentezza, con rimozione smog e incrostazioni nel rispetto delle normative di sicurezza.

LOTTO 3

Sono inoltre a carico dell'Aggiudicatario, essendo comprese nell'importo contrattuale, le seguenti attività:

- fornitura del materiale di consumo (carta igienica, sapone liquido, veline copri WC, ecc.) occorrente per i servizi igienici, nelle quantità necessarie per il personale della sede (circa 120 unità) e per il pubblico che vi può accedere, nonché posizionamento di appositi sacchetti per i cestini gettacarte situati nei vari locali;
- raccolta, mediante propri contenitori, dei rifiuti ed il loro trasporto nel locale destinato a deposito ovvero nell'apposito contenitore della nettezza urbana, nel rispetto di quanto previsto per la raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani;
- interventi necessari a rendere praticabili con tempestività, con prodotti e mezzi idonei, tutti gli accessi allo stabile in caso di particolari situazioni meteorologiche/stagionali (es. neve e gelo,....);
- manutenzione degli apparati igienizzanti per la disinfezione automatica e la continuativa igienizzazione dei servizi igienici consistente nella revisione delle apparecchiature e delle relative condutture, sostituzione della cartuccia igienizzante e regolazione del flusso del liquido nonché sostituzione di parti erose e/o mal funzionanti da effettuarsi con cadenza mensile;
- servizio di manutenzione dei diffusori di profumo temporizzati consistente nel controllo della funzionalità, sostituzione della fragranza e delle batterie, ovvero ogni qual volta che si renda necessario.

FORNITURA DEL MATERIALE IGIENICO-SANITARIO – SOLO PER IL LOTTO 2 E PER IL LOTTO 3

Per i Lotti 2 e 3 è prevista la fornitura di materiali igienico-sanitari, secondo quanto di seguito specificato.

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

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

Nel caso è altresì a carico del Fornitore anche l'installazione, la manutenzione e la sostituzione in caso di malfunzionamento dei dispenser dei vari prodotti. Al termine del contratto tutti i dispenser installati diverranno di proprietà dell'Amministrazione.

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

Gli accessori per bagni e antibagni devono essere installati:

- in numero adeguato al numero di sanitari presenti, tenendo conto inoltre del numero di dipendenti ed utenti presenti nella sede (pari a circa 250 unità per il lotto 2 e 120 unità per il lotto 3).

Tutte le forniture di materiali sono comprensive anche della messa a disposizione degli apparecchi distributori.

Nella tabella di seguito riportata è indicata la distribuzione degli accessori e dei relativi materiali in funzione della tipologia dei locali:

| Tipologia di locali | Porta rotolo | Distributori di sapone | Porta asciugamani | scopino | Contentitore copriwater | Distributore igienici sacchetti | Dispositivi disinfezione e deodoranti |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| Antibagno | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |
| WC uomini con lavabo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| WC uomini senza Lavabo | <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| WC donne con lavabo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| WC donne senza lavabo | <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Il personale dell'Aggiudicatario dovrà porre particolare attenzione al rifornimento periodico dei materiali di consumo, al fine di evitarne l'esaurimento nel corso della giornata lavorativa.

I materiali di consumo devono rispettare le seguenti prescrizioni:

- Essere conformi alla vigente normativa in materia (con certificazione fornita dallo stesso Aggiudicatario);
- Essere idonei agli apparecchi distributori messi in opera dal prestatore;
- Essere confezionati opportunamente per garantirne l'igiene e l'integrità in tutte le fasi del trasporto e del magazzinaggio.

Si riporta di seguito l'elenco dei materiali e accessori igienico sanitari e le relative caratteristiche.

Asciugamani in carta

Asciugamani monouso in carta (per i rotoli si preferisce carta a due veli con strappo facilitato).

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

Carta igienica

Carta in maxi rotolo, a due veli.

Sapone liquido

Crema detergente a formulazione neutra (Ph 6.5 -7.5), non contenete fosforo, con biodegradabilità 98% e priva di rischi riguardo alla tossicità,

Veline copri WC

il prodotto deve essere totalmente disintegrabile in acqua, senza creare problemi d'intasamento del water.

Contenitori e sacchetti igienici per assorbenti

L'Aggiudicatario collocherà in ogni servizio igienico femminile n.1 contenitore di plastica per la raccolta dei sacchetti igienici ed anche un numero sufficiente di sacchetti in polietene colore bianco con cerniera sul lato superiore e stampa "sacchetto igienico" con croce. I sacchetti dovranno essere sostituiti quotidianamente.

Dispositivi di disinfezione e deodoranti

Sono installati al di sopra dei vasi e degli orinatoi dei servizi igienici. Tali dispositivi dovranno rilasciare, automaticamente ed in quantità adeguata, liquido igienizzante/disinfettante durante l'azionamento dell'acqua di scarico.

Diffusori di profumo

servizio di manutenzione dei n. 13 diffusori di profumo temporizzati consistente nel controllo della funzionalità, sostituzione della fragranza e delle batterie, ovvero ogni qual volta che si renda necessario.

Nel caso l'immobile non ne sia già provvisto, il Fornitore dovrà inoltre fornire, a titolo gratuito, idonei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che gli stessi siano suddivisi in maniera corrispondente alla modalità di raccolta adottata dal Comune e dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotta nell'immobile al sistema di raccolta locale di tali rifiuti. Tali contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con l'Amministrazione, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri. Tali contenitori rimarranno in possesso dell'Amministrazione alla scadenza contrattuale.

La raccolta differenziata e la movimentazione dei rifiuti urbani all'interno dell'immobile, svolte dal personale addetto al Servizio di Pulizia, dovrà avvenire secondo quanto riportato al paragrafo 6.1.4 e secondo le indicazioni o le procedure all'uopo stabilite dalla Stazione Appaltante; in generale l'attività comprende la consegna dei contenitori vuoti presso i locali dell'Amministrazione, raccolta dei contenitori pieni e relativa movimentazione dai locali fino alla zona *di Deposito temporaneo prima della raccolta*, immagazzinamento e sistemazione.

Inoltre, per la gestione dei rifiuti che derivano dall'esecuzione delle operazioni di pulizia e disinfezione, il fornitore dovrà fare riferimento ai contenuti e alle eventuali indicazioni del Rapporti istituzionali che danno indicazioni per la gestione dei rifiuti urbani in relazione alla potenziale trasmissione di infezioni da virus o altri agenti patogeni.

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

Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento, sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire un sano e piacevole svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine dell'Amministrazione.

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

Le attività di pulizia e/o di disinfezione e/o di disinfestazione svolte dal fornitore, unitamente alle attività di controllo e miglioramento delle condizioni del microclima (temperatura, umidità e ventilazione) e dell'illuminazione e del rumore, sono operazioni atte a rendere sani determinati ambienti (c.d. "sanificazione").

Il Fornitore dovrà fare riferimento agli eventuali Protocolli/Linee Guida istituzionali, in vigore all'atto dell'esecuzione delle prestazioni, per le corrette modalità di pulizia e sanificazione, in funzione anche della tipologia di superfici e ambienti (es. immobili a rilevante valore storico con presenza di opere rilevanti per il patrimonio artistico).

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

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate CE e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e ai Regolamenti vigenti applicabili.

Per la gestione dei rifiuti devono altresì essere rispettate le indicazioni in materia ambientale contenute nel D. Lgs. 2 aprile 2006, n.152 e s.m.i.

6.1.4 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI

Il *Servizio di Pulizia* deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali definite nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare approvato con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement, che definisce i "*Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti*" in attuazione del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione (PAN GPP) adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e aggiornato con aggiornato con Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

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

- a) servizio di pulizia di edifici e di altri ambienti ad uso civile;
- b) detergenti per le pulizie ordinarie delle superfici;
- c) detergenti per le pulizie periodiche e straordinarie delle superfici;
- d) detergenti per l'igiene personale;
- e) prodotti in tessuto carta per l'igiene personale.

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

6.2 PRESIDIO DI PULIZIA

Per *Presidio di Pulizia* si intende la presenza e disponibilità continuativa presso gli immobili dell'Amministrazione di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze dell'Amministrazione, durante il normale orario di lavoro, o in orario comunque definito dall'Amministrazione, devono essere presenti nell'immobile per far fronte ad interventi urgenti o a particolari evenienze legate ad operazioni di facile/media complessità legate al solo Servizio di Pulizia.

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

Tale servizio è richiesto per il Lotto 1 (solo immobile di viale G. Ribotta 5) e per il Lotto 2 (sede di Lungotevere Ripa n.1):

Il servizio prevede le seguenti *Attività Ordinarie*.

6.2.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Per **Attività Ordinarie** di Presidio Pulizia si intende la presenza e disponibilità stabile di personale, secondo i fabbisogni indicati nell'*Allegato 2A/2B/2C – Dettaglio immobili e quantità*

LOTTO 1

Il presidio, previsto per il solo immobile ubicato in Roma in Viale Giorgio Ribotta n.5, consiste nella presenza fissa e continuativa, presso la sede del servizio, di un operatore, dalle ore 9,00 alle ore 18,00 di tutti i giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali.

Detto operatore dovrà eseguire tutte quelle attività che l'Amministrazione riterrà necessarie per garantire il mantenimento dello stato di pulizia e di decoro degli ambienti, attenendosi alle specifiche indicazioni eventualmente emanate dall'Amministrazione, nonché gestire eventuali interventi di emergenza entro 1 ora dalla richiesta.

LOTTO 2

Il presidio, previsto per la sede di Lungotevere Ripa 1, consiste nella presenza fissa e continuativa, presso la sede del servizio, di un operatore, dalle ore 8,00 alle ore 18,00 di tutti i giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali.

Detto operatore dovrà eseguire tutte quelle attività che l'Amministrazione riterrà necessarie per garantire il mantenimento dello stato di pulizia e di decoro degli ambienti, attenendosi alle specifiche indicazioni eventualmente emanate dall'Amministrazione.

Le ore inerenti le attività di presidio, per i lotti 1 e 2, sono ricomprese nel canone relativo alle attività del Servizio di Pulizia, di cui al par. 6.1 del presente documento, remunerate secondo quanto disciplinato dal par. 6.4.1

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

6.2.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

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

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

Le *Attività Straordinarie* sono remunerate attraverso il canone e sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

6.3 SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

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

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in:

6.3.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Le **Attività Ordinarie** del Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo quanto stabilito nella documentazione di gara e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

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

Le *Attività di Base* di Derattizzazione e Disinfestazione sono state già incluse nel calcolo del canone relativo alle attività del Servizio di Pulizia, di cui al par. 6.1 del presente documento, remunerate secondo quanto disciplinato dal par. 6.4.1

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

- Derattizzazione;
- Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi;
- Disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi.

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

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

DERATTIZZAZIONE

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

Tali misure prevedono le seguenti attività:

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

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

Si precisa che il numero di erogatori/trappole deve essere pari ad almeno uno ogni 75 mq e il numero di trappole non deve essere superiore al numero di erogatori, salvo diversa indicazione della Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell’AS. È ammesso l’utilizzo di erogatori/trappole a doppia funzione (es. topi e insetti striscianti) in caso di diverse tipologie di disinfestazione, fermo restando il rispetto del numero minimo per tipologia.

1. Posizionamento erogatori di esche e trappole: entro e non oltre 10 giorni naturali e consecutivi dalla firma del Verbale di Consegna pena l’applicazione della penale di cui al paragrafo 8, ovvero nel maggior termine concordato con l’Amministrazione, il Fornitore deve preventivamente rimuovere e smaltire tutte le trappole ed erogatori esistenti e poi posizionare e installare gli erogatori di esche e le trappole (concessi in comodato d’uso all’Amministrazione) presso, a titolo indicativo e non esaustivo, tutti gli ambienti, in particolare del piano seminterrato, degli archivi, dei magazzini, della mensa, dei locali di servizio, dei vani motori degli ascensori/montacarichi e dei punti di raccolta rifiuti delle aree esterne e dei giardini e aree verdi pertinenti, compresi anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti.
2. Gli erogatori di esca devono essere realizzati in plastica stampata robusta e comunque con materiale di comprovata resistenza all’urto e allo sfondamento, dovranno essere fissate in modo inamovibile e segnalate con appositi indicatori di dimensioni idonee a ricevere ratti. Gli erogatori e le trappole devono essere posizionati in modo tale da essere inaccessibili a persone e ad animali “*no target*” e dotati di chiave speciale di sicurezza. In particolare, gli erogatori devono inoltre impedire la fuoriuscita dell’esca in caso di manomissione o di manipolazione accidentale al personale non addetto. Ogni erogatore deve disporre di apposita etichetta indicante il nome del Fornitore, le indicazioni terapeutiche per il medico, il tipo di prodotto, le indicazioni di pericolo e di divieto di manipolazione, nonché la data in cui è stata eseguita la manutenzione. Il loro posizionamento deve essere segnalato con apposita cartellonistica contenente anche le avvertenze del caso.

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

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

Ad ogni verifica il Fornitore deve provvedere alla sostituzione e rimozione delle esche posizionate precedentemente nei locali e nelle aree interessate, alla manutenzione delle trappole e degli erogatori e alla

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

loro sostituzione qualora non più utilizzabili, deteriorati, danneggiati o rubati. Sono comprese nell'attività di verifica anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui delle esche inutilizzate che dovranno essere smaltite secondo le norme vigenti e ivi comprese le attività di recupero delle carogne di ratti.

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

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

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

DISINFESTAZIONE DA INSETTI STRISCIANTI ED ALTRI ARTROPODI

Il servizio di Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi è definito come il complesso di procedimenti e operazioni atti a distruggere piccoli animali, in particolare di pulci, formiche, scorpioni, zecche e lepidi ed altri artropodi, sia perché parassiti, vettori o riserve di agenti infettivi sia perché molesti e specie vegetali non desiderate.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una valutazione del rischio di accesso da parte di insetti striscianti ed altri artropodi secondo le norme di "pest proofing". A seguito dell'ispezione, il Fornitore deve illustrare all'interno del POA il numero e il posizionamento (su apposita planimetria) delle esche/trappole, nonché le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio con le periodicità minime indicate nell'Allegato 3A/3B/3C - *Elenco attività*.

Si precisa che il numero di esche/trappole deve essere pari ad almeno uno ogni 150 mq di aree interne (considerando i soli ambienti ubicati ai piani seminterrati e terra ed eventualmente nei piani interessati dalla presenza degli insetti).

Posizionamento e installazione trappole: entro e non oltre 5 giorni naturali e consecutivi dalla firma del Verbale di Consegna pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo, ovvero nel maggior termine concordato con l'Amministrazione, il Fornitore deve preventivamente rimuovere e smaltire tutte le esche/trappole esistenti e poi posizionare e installare esche/trappole insetticide all'interno (a titolo indicativo e non esaustivo presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano) e esche in granuli all'esterno.

2. Controllo e Monitoraggio: il Fornitore, con frequenza indicata nell'Allegato 3A/3B/3C - *Elenco attività* dovrà effettuare una verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle esche/trappole per poter poi programmare interventi mirati a ridurre l'infestazione rilevata.

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

DISINFESTAZIONE DA ZANZARE, PAPPATACI E SIMULIDI

Il servizio di Disinfestazione da zanzare, pappatoci e simulidi è definito come un insieme di trattamenti che il Fornitore deve effettuare per impedire la diffusione di zanzare, pappatoci e simulidi all'interno e all'esterno degli immobili.

Tali misure prevedono le seguenti attività:

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una identificazione delle zone di potenziale infestazione da trattare. A seguito dell'ispezione, il Fornitore deve illustrare all'interno del POA il posizionamento (su apposita planimetria) delle zone che saranno soggette al trattamento con le periodicità minime indicate nell'Allegato 3A/3B/3C - *Elenco attività*. Specifiche esigenze potranno variare la frequenza degli interventi su indicazione del Fornitore, che monitorerà la situazione almeno due volte l'anno nei periodi critici. L'applicazione dovrà avvenire con mezzi idonei a raggiungere altezze non inferiori ai 10 mt (terzo piano).
2. Interventi antilarvali: il Fornitore deve intervenire nelle zone identificate (es. ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie, bocche di lupo) effettuando delle applicazioni antilarvali con prodotti biologici a base di *bacillus thuringiensis israelensis* e regolatori di crescita *diflubenzuron*, o preferibilmente ulteriori prodotti biologici equivalenti, da eseguirsi nella stagione tra marzo e settembre con frequenza indicata Allegato 3A/3B/3C - *Elenco attività* pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8.
3. Interventi adulticida: il Fornitore deve intervenire sulle aree esterne con prodotti a base di Piretro o preferibilmente prodotti biologici equivalenti in formulazione a base acqua o prodotti alternativi previa autorizzazione dell'Amministrazione, da eseguirsi da giugno a ottobre con cadenza indicata nell'Allegato 3A/3B/3C - *Elenco attività* pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8.

In caso di avversità atmosferiche che possano compromettere l'azione dei prodotti applicati, gli interventi dovranno essere ripetuti senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

6.3.2 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

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

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, per tali prodotti devono essere fornite la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici o Biocidi utilizzato riportante il lotto di produzione, le modalità di utilizzo e i possibili danni alla salute (livelli di eco-tossicità) e allegate al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.1).

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

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

È facoltà dell'Amministrazione far sospendere l'irrorazione di una determinata sostanza e farla sostituire con altre. L'Amministrazione può in ogni momento prelevare campioni delle sostanze impiegate e farle analizzare da Istituti di suo gradimento. Nel caso in cui le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal D.E.C., deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del D.E.C. stesso.

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

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

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

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

6.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

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

| CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 - "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE" | | Remunerazione |
|--|--|---|
| SERVIZIO DI PULIZIA | SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE | |
| <ul style="list-style-type: none"> Attività Ordinarie di Base di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1.1) Attività Ordinarie di Base di Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.2.1) per il Lotto 1 (solo immobile di Viale G. Ribotta) e per il Lotto 2 | <ul style="list-style-type: none"> Attività Ordinarie di Base di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 6.3.1) | <p style="text-align: center;">CANONE</p> <p>Le presenti Attività sono remunerate per tutto il periodo contrattuale attraverso un CANONE mensile.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Attività Straordinarie a Richiesta di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1.2) | | <p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">valere sull'Importo a Consumo</p> <p>Le presenti Attività sono remunerate attraverso l'Importo a Consumo.</p> |

TABELLA 7 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

6.4.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA E SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

Le *Attività Ordinarie* di Pulizia e del servizio di derattizzazione e disinfestazione sono remunerate, per ciascun lotto, mediante un Canone mensile (C_{MAN}), determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle *Attività di Base* richieste dall'Amministrazione in corso di esecuzione, dei prezzi a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta

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

$$C_{MAN_{i,O}} = \frac{VC_{MAN_{i,O}}}{d_m}$$

dove:

- $VC_{MAN_{i,O}}$ è il Valore Economico a base di gara, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle *Attività di Manutenzione Ordinaria* dell'i-esima categoria merceologica;
- d_m rappresenta la durata contrattuale espressa in numero di mesi del servizio.

economica:

$d_m = 48$ mesi

d_m (proroga) = 6 mesi

Pertanto, all'interno del canone, per ciascun lotto, sono ricomprese:

- Le attività di pulizia ordinarie, per ciascun lotto;
- Le attività ordinarie relative ai servizi di derattizzazione e disinfestazione, per ciascun lotto;
- Il presidio di pulizia per il Lotto 1 (solo edificio di viale G. Ribotta) e per il Lotto 2;
- Il materiale igienico-sanitario per il Lotto 2 e il Lotto 3.

6.4.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA

Le *Attività Straordinarie* di Pulizia sono remunerate a valore sull'*Importo a Consumo*, consuntivato nel mese di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali per l'espletamento delle attività, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi.

L'importo a consumo si somma all'importo previsto per il canone fisso:

| Lotto | A IMPORTO BASE D'ASTA (CANONE FISSO) QUADRIENNALE | B IMPORTO BASE D'ASTA (IMPORTO A CONSUMO) QUADRIENNALE | ONERI PER LA SICUREZZA NON SOGGETTI A RIBASSO | (A+B) IMPORTO BASE D'ASTA PER LA DURATA DI 4 ANNI |
|--------------|--|---|--|--|
| 1 | € 1.922.836,08 | € 9.820,80 | € 3.520,00 | € 1.932.656,88 |
| 2 | € 826.358,47 | € 8.184,00 | € 2.500,00 | € 834.542,47 |
| 3 | € 366.064,37 | € 3.273,60 | € 2.260,00 | € 369.337,97 |

7 PREZZI DEI SERVIZI

7.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 110, comma 2, del D.Lgs. n. 36/2023.

8 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

8.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI

Il sistema di verifica del servizio svolto si avvale del sistema di controllo interno dell'Aggiudicatario volto alla verifica del rispetto degli standard di qualità e le frequenze indicate nel capitolato e nel Piano di lavoro.

In ordine al controllo sul mantenimento degli standard qualitativi, il Ministero, tramite una Commissione appositamente incaricata per ciascun lotto, potrà effettuare periodicamente e senza alcun preavviso verifiche amministrative, tecniche e sopralluoghi in ordine alla regolare esecuzione del servizio e del rispetto dei vincoli contrattuali; i criteri di valutazione dovranno tenere conto delle possibili contaminazioni successive alle operazioni di pulizia. L'Aggiudicatario verrà tempestivamente informato degli inadempimenti rilevati dalla Commissione al fine di effettuare i dovuti riscontri entro un termine massimo di 5 gg dal ricevimento della contestazione.

Qualora, a seguito dei suddetti controlli, dovessero emergere irregolarità o conclusioni negative, l'Amministrazione si riserva di applicare una penale, proporzionale alla gravità dell'inadempienza, secondo quanto previsto al successivo paragrafo.

L'Amministrazione si riserva inoltre la facoltà di procedere alla rilevazione del grado di soddisfazione dei dipendenti in merito alla qualità del servizio svolto, attraverso questionari anonimi di customer satisfaction.

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

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L'AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL'AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico

8.2 PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di organizzare una struttura tale da garantire che ogni intervento programmato o richiesto venga effettuato secondo i tempi e le modalità previste dal presente capitolato e nel piano di lavoro.

L'Amministrazione potrà disporre, in ogni momento, verifiche e controlli sull'esatto adempimento delle prestazioni richieste.

Qualora l'Amministrazione rilevi che, per qualsiasi motivo, il servizio non sia stato espletato nella sua interezza, non sia qualitativamente adeguato o non sia conforme a quanto previsto dal presente capitolato, le irregolarità o manchevolezze accertate saranno riferite al Gestore del Servizio perché provveda a sanare immediatamente la situazione.

In caso di perdurare dell'inadempienza, sarà applicata una penale variabile dal 5% (cinque per cento) al 15% (quindici per cento) del corrispettivo mensile.

Nella determinazione dell'importo della penale si terrà conto della gravità dell'infrazione, del grado di deficienze accertato nello svolgimento del Servizio e del ripetersi delle infrazioni nel periodo contrattuale.

Le prestazioni non eseguite non saranno comunque compensate dall'Amministrazione, che provvederà a detrarre il relativo importo dal corrispettivo dovuto.

In ogni caso, l'Amministrazione si riserva la facoltà di far eseguire da altri il mancato o incompleto servizio, addebitando all'Aggiudicatario i relativi costi.

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

8.3 ALTRE PENALI

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

TABELLA 8 – TABELLA ALTRE PENALI

| Let. | Inadempimento sanzionato con penale | Termine per l'adempimento previsto | Modalità di riscontro | Documenti di riscontro irregolarità | Valore della Penale |
|------|--|--|-------------------------------|-------------------------------------|---|
| p.1) | Ritardo nell'esecuzione dell'inizio del servizio | Avvio del servizio | Controllo da parte del DEC | | € 500,00/die per ogni giorno di ritardo decorrente dalla data di stipula del verbale di consegna e avvio delle attività |
| p.2) | Mancata esposizione di apposita tessera di riconoscimento sulla divisa | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Controllo da parte del D.E.C. | | € 50,00/die per ogni dipendente non in regola |
| p.3) | Ritardo nella sostituzione del personale | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Controllo da parte del D.E.C. | | € 100,00 per ogni giorno di ritardo decorrenti dal giorno in cui è mancata l'unità di personale |
| p.4) | Ritardo nella consegna della documentazione attestante l'avvenuta formazione | Entro 30 giorni dalla fine dei corsi di formazione | Controllo da parte del D.E.C. | | € 50,00 per ogni giorno di ritardo |
| p.5) | Ritardo nella presentazione del POA | Data del verbale di consegna | Controllo da parte del D.E.C. | POA | € 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto alle date previste nel presente capitolato |

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

| Let. | Inadempimento sanzionato con penale | Termine per l'adempimento previsto | Modalità di riscontro | Documenti di riscontro irregolarità | Valore della Penale |
|-------|---|--|--|---------------------------------------|---|
| p.6) | Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo | Mensile - entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del Verbale | Confronto date: consegna del Verbale di Controllo data prevista da Capitolato | Verbale di Controllo | € 50,00 per ogni giorno di ritardo |
| p.7) | Ritardo nell'attivazione del Contact Center | Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi | Controllo da parte del D.E.C. | Verbale di Consegna | € 50,00 per ogni giorno di ritardo |
| p.8) | Ritardo nel sopralluogo a seguito di segnalazione | <ul style="list-style-type: none"> - 2 ore per interventi di emergenza - 8 ore per interventi di urgenza - 1 giorno lavorativo per gli altri interventi | Confronto tra: ora della segnalazione ora di inizio del sopralluogo | Sistema Informativo, e-mail, chiamata | € 50,00 per ogni ora di ritardo |
| p.9) | Ritardo nei tempi di inizio esecuzione delle attività classificate come "Indifferibili", "Programmabili a breve termine", "Programmabili a medio termine", "Programmabili a lungo termine", | Inizio esecuzione attività rispetto alle tempistiche riportate nella tabella di cui al par. 5.2.1 | Confronto date: dalla data di approvazione del Preventivo di spesa da parte del D.E.C. | Preventivo di spesa | € 100,00 per ogni giorno di ritardo |
| p.10) | Mancato adempimento anche di una sola delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale nell'erogazione dei servizi di Pulizia | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C. | | € 50,00 per ogni mancato adempimento |
| p.11) | Ritardo nella rimozione e smaltimento di trappole ed erogatori esistenti e installazione di nuovi erogatori e trappole | Entro 5 giorni dal Verbale di Consegna | Controllo da parte del D.E.C. | | € 100,00 al giorno per ogni giorno di ritardo rispetto alle date previste |
| p.12) | Ritardo nella effettuazione di applicazioni antilarvali e/o adulticide | Ogni 15 giorni tra marzo e settembre | Controllo da parte del D.E.C. | | € 100,00 al giorno per ogni giorno di ritardo rispetto alle date concordate |
| p.13) | Attività non eseguita o eseguita in ritardo rispetto a quanto previsto nel POA | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Confronto tra POA e svolgimento dell'attività | POA Verbale di Controllo | € 100,00 al giorno per ogni giorno di ritardo rispetto alle date previste dal POA/concordate |
| p.14) | Utilizzo di prodotti di pulizia e/o disinfestazione e derattizzazione diversi da quelli inseriti nel verbale di consegna. | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Controllo da parte del D.E.C. | POA | € 100,00 al giorno per ciascun mancato utilizzo |
| p.15) | Mancata o ritardata sostituzione del personale non gradito | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Controllo da parte del D.E.C. | | € 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al termine di cinque giorni dalla richiesta dell'Amministrazione |
| p.16) | Numero di ore di servizio effettuato dal personale addetto all'attività di presidio inferiore a quello previsto | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Controllo da parte del D.E.C. | | € 50,00 per ogni ora, o frazione di ora, non coperta |
| p.17) | Mancato utilizzo di attrezzature e macchinari indicati nell'offerta tecnica | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Controllo da parte del D.E.C. | | € 100,00 al giorno per ciascun mancato utilizzo |
| p.18) | Ritardo nella consegna dell'eventuale aggiornamento dell'Elenco del personale | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Controllo da parte del D.E.C. | | € 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto alle date previste nel presente capitolato |
| p.18) | Mancato rifornimento dei prodotti di consumo (carta igienica, sapone, etc) | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Controllo da parte del D.E.C. | | € 50,00/die per ogni rifornimento non effettuato |

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico

| Let. | Inadempimento sanzionato con penale | Termine per l'adempimento previsto | Modalità di riscontro | Documenti di riscontro irregolarità | Valore della Penale |
|-------|--|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--|
| p.19) | La mancata esecuzione o il ritardo nell'esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto nel POA | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Controllo da parte del D.E.C. | | € 100,00 al giorno per ogni giorno di ritardo rispetto alle date concordate / € 50/h per ogni ora non svolta |
| p.20) | Numero di ore di servizio effettuato dal personale addetto inferiore al monte ore previsto/offerto | Sempre vigente dall'avvio dei servizi | Controllo da parte del D.E.C. | | € 50/h per ogni ora non svolta |

9 REPORTISTICA

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

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

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

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

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

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

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

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

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELLA SALUTE PER L’AFFIDAMENTO QUADRIENNALE DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DA ESEGUIRSI PRESSO LE SEDI CENTRALI DELL’AMMINISTRAZIONE E PRESSO LA SEDE DEL COMANDO DEI CARABINIERI PER LA TUTELA DELLA SALUTE, GRUPPO E N.A.S. DI ROMA, NELL’AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI “SERVIZI AGLI IMMOBILI” IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Allegato 1 al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico