



Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa
Ufficio Unico Contratti e Risorse

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL SEGRETARIATO GENERALE DELLA GIUSTIZIA AMMINISTRATIVA – UFFICIO UNICO CONTRATTI E RISORSE PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL VERDE 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 - CAPITOLATO TECNICO

LOTTO 2 - CAT. MERCEOLOGICA N. 3 - CIG 9517366ADF

INDICE

1	STORIA DEL DOCUMENTO.....	4
2	GLOSSARIO	4
3	OGGETTO DELL'APPALTO	6
	3.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI	6
4	GESTIONE DEL CONTRATTO	6
	4.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI	6
	4.1.1 Struttura del Fornitore	6
	4.1.1.1 Struttura Organizzativa	6
	4.1.1.2 Struttura Operativa	7
	4.1.2 Struttura dell'Amministrazione.....	8
	4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	8
	4.2.1 Attività preliminari	8
	4.2.2 Verbale di Consegna.....	8
	4.2.3 Gestione Attività Ordinarie e Straordinarie e Processo autorizzativo	9
	4.2.3.1 Importo a Consumo	10
	4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE	10
	4.3.1 Oneri ed obblighi del fornitore	10
	4.3.2 Informazione e Formazione Sicurezza sul Lavoro e Tutela dell'Ambiente.....	13
	4.3.3 Macchine, attrezzature di lavoro e materiali	13
	4.3.4 Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione.....	14
	4.3.5 Rendicontazione, fatturazione e pagamenti	14
	4.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI.....	15
	4.4.1 Verbale di Riconsegna	15
	4.4.2 Verifica di conformità finale.....	15
5	SERVIZI GESTIONALI	15
	5.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ.....	15
	5.1.1 Programma Operativo delle Attività (POA)	15
	5.1.2 Verbale di Controllo	16
	5.1.3 Preventivo di spesa per attività a Richiesta	17
	5.1.4 Scheda Consuntivo Attività	17
	5.2 CONTACT CENTER	18
	5.2.1 Gestione delle chiamate	18
	5.2.2 Tracking richieste	20
	5.3 REPERIBILITÀ.....	20
	5.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI	21
6	SERVIZI OPERATIVI.....	21
	6.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL VERDE	21
	6.1.1 Attività Ordinarie.....	21
	6.1.2 Attività Straordinarie.....	26
	6.2 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE	26
	6.3 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI	27
	6.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	28
	6.4.1 Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Servizio di Manutenzione del Verde.....	28
	6.4.2 Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Servizio Manutenzione del Verde.....	28
7	PREZZI DEI SERVIZI	29
	7.1 PREZZARI REGIONALI E/O LISTINI DEI DATI PER LE ATTIVITÀ A RICHIESTA PROGRAMMABILI E STRAORDINARIE DI MANUTENZIONE DEL VERDE	29

8	CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI	30
	8.1 PENALI	30
9	REPORTISTICA.....	31

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. 55 del codice e s.m.i., indetto da questa Stazione Appaltante nell'ambito della Categoria Merceologica 2 "Servizi di Manutenzione del Verde" 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.
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.
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. 55 del D.lgs. n. 50/2016.
Contratto di Fornitura L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Corrispettivo a Canone Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività Ordinarie dei Servizi Operativi, richieste in fase di indizione dell'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.

TERMINI e DEFINIZIONI
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 La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un AS.
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: <ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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.
Supervisore dell'Amministrazione (di seguito, per brevità, anche "SPV") Titolare del coordinamento delle attività lavorative.
U
Unità di Gestione Immobile o insieme di immobili oggetto del Contratto di Fornitura.
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 DELL'APPALTO

3.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI

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);

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 6)

- **CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 3: SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL VERDE**
 - (1) Servizio di Manutenzione del Verde (cfr. paragrafo 6.1);

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 la Stazione Appaltante/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/funzioni 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 4.2.2).

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 Fornitore deve fornire all'Amministrazione i nominativi del personale adibito ai servizi e comunicare tempestivamente eventuali variazioni (cfr. par.4.2.2).

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).

Le prestazioni oggetto dell'appalto devono essere rese dal personale specializzato, inquadrato almeno al 3 livello del CCNL Multiservizi (o livello equiparato se il CCNL di categoria applicato dalla ditta è diverso).

Nello specifico, le prestazioni devono essere rese dal personale specializzato, utilizzando le più moderne tecniche del giardinaggio.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio gli orari e i giorni di svolgimento del servizio.

Il personale deve essere inquadrato con contratti che rispettino integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni, ivi comprese le contribuzioni a carico del datore di lavoro relative ai fondi di previdenza, di assistenza sanitaria e a tutti gli enti bilaterali previsti nei CCNL citati (sono esclusi dall'applicazione di tale criterio i soggetti di cui all'art. 12 della legge 22 maggio 2017, n. 81, se iscritti in albi professionali, per i quali valgono le rispettive leggi speciali e le disposizioni previdenziali loro applicabili). Ai sensi dell'art. 105, comma 9 del Codice, l'affidatario è altresì responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

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, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 1), 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.

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 5 giorni

lavorativi dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione Appaltante pena l'applicazione della penale di cui paragrafo 8, lett. p. 2), 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.)**, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto e pertanto interfaccia e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti dello stesso. 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 5.1.3), 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 4.2.2).
- **Supervisore dell'Amministrazione (SPV)**, nominato in supporto al D.E.C. per il coordinamento delle attività lavorative. Le due figure potrebbero anche coincidere.

4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

4.2.1 ATTIVITÀ PRELIMINARI

Entro *7 giorni naturali e consecutivi* dalla data di aggiudicazione dovrà essere effettuato il Sopralluogo pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 3). Il sopralluogo dovrà essere effettuato dal Gestore del servizio o da altra persona da lui delegata. Le informazioni rilevate durante il sopralluogo, vanno ad integrare quanto messo a disposizione nella documentazione di gara e quanto rilevato in sede del sopralluogo preliminare.

Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con il D.E.C o suo delegato e a seguito dello stesso deve essere redatto un Verbale di Sopralluogo che ne attesti l'avvenuta esecuzione.

4.2.2 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 eventuale documentazione tecnica in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore e che sarà da questi controfirmato per accettazione.

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. 3 - SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL VERDE	- <i>Relazione, nel rispetto del D.M. n. 63 del 10 marzo 2020, recante "Criteri ambientali minimi per il servizio di gestione del verde pubblico e la fornitura di prodotti per la cura del verde", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, in cui sia descritta per ciascun dipendente coinvolto nello svolgimento del servizio, la mansione conferita e la qualifica professionale posseduta; inoltre, per gli addetti ai trattamenti di prodotti chimici fitosanitari, l'elenco del personale coinvolto in tali attività con i relativi certificati di abilitazione in corso di validità;</i> - <i>Elenco completo dei prodotti da utilizzare, Schede Tecniche e Schede di Sicurezza da utilizzare nel</i>

Categoria merceologica	Documentazione
	Servizio di Manutenzione del Verde (cfr. paragrafo 6.3).

TABELLA 2 – DOCUMENTAZIONE ALLEGATA AL VERBALE DI CONSEGNA

Nel caso di utilizzo di prodotti per i quali non sono state prodotte Schede Tecniche e Schede di Sicurezza nel Verbale di Consegna, si applicherà la penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 13).

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. 106 del Codice 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.

- **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), con l'indicazione del livello di inquadramento **che non può essere inferiore al III del CCNL Multiservizi** (o livello equiparato se il CCNL di categoria applicato dalla ditta fornitrice è diverso) (cfr. paragrafo 4.1.1.2). Il Fornitore si impegna a comunicare preventivamente ogni variazione o sostituzione anche momentanea di personale rispetto all'elenco sopra riportato, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 14). Il personale deve essere sostituito con altro almeno di pari livello (cfr. paragrafo 4.1.1.2). 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.

4.2.3 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 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/livello di erosione dell'*Importo a consumo* (cfr. paragrafo 4.2.3.1);
- 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 le *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*.

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.

4.2.3.1 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.

4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE

4.3.1 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Ferma l'osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di cui agli AS che saranno indetti dalle Stazioni Appaltanti, 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, ove applicabili.

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 di cui agli AS;
- 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 dall'oggetto del singolo 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, 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:

- 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. 105 del Codice e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti richiesti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate;

- dovrà stipulare una polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso prestatori di lavoro (RCO) che dovrà prevedere:
 - a) l'inclusione della responsabilità personale degli addetti (dipendenti e/o collaboratori) al servizio e nell'esercizio delle attività svolte per conto del Fornitore (responsabilità civile personale);
 - b) l'inclusione della responsabilità derivante al Fornitore ed ai suoi addetti per i danni provocati ai locali e alle cose di proprietà delle Amministrazioni Contraenti o di terzi ivi esistenti e che il Fornitore abbia in consegna e/o comodato e/o gestione;
 - c) che nella definizione di "terzi", ai fini dell'assicurazione stessa, siano compresi le Amministrazioni Contraenti, i loro dipendenti e comunque tutti i soggetti autorizzati dalle Amministrazioni Contraenti medesime ad usufruire del servizio;
 - d) che le Amministrazioni Contraenti vengano riconosciute in polizza come "assicurato aggiunto", ai fini della prestazione del presente servizio;
 - e) l'estensione ai danni derivanti alle Amministrazioni Contraenti od a terzi da incendio di cose della ditta esecutrice o dalla stessa detenute.

La polizza per la RCT (Responsabilità civile verso terzi) prevista **per tutta la durata dell'appalto ivi compresi gli eventuali rinnovi e/o proroghe**, dovrà avere massimali, non inferiori ad € 3.500.000,00 unico per RCT (catastrofale, danni a persone e danni a cose) ed € 3.500.000,00 ma con il limite di € 1.500.000,00 per singolo infortunato sulla RCO.

L'esistenza di tale polizza non libera il Fornitore dalle proprie responsabilità, avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

La polizza dovrà inoltre contenere le seguenti condizioni particolari:

- ✓ *"RC personale dei prestatori d'opera non dipendenti"* (RC personale di soggetti che eseguono attività per conto dell'appaltatore, senza avere un rapporto di dipendenza, per danni a terzi o alle Amministrazioni Contraenti), qualora il fornitore si avvalga di personale esterno;
- ✓ *"RC della Committente"*, delle Società controllate, dei dipendenti della Committente e delle Società Controllate (copertura per danni a terzi causati dal fornitore, ove vengano chiamate in causa le Amministrazioni contraenti);
- ✓ *"RC per inquinamento accidentale"*.

La polizza dovrà indicare nell'oggetto dell'assicurazione specificamente l'attività oggetto del contratto.

Eventuali franchigie o scoperti previsti in polizza resteranno a carico del Fornitore, assumendo questi l'obbligo dell'integrale risarcimento del danno arrecato alle Amministrazioni Contraenti e/o a Terzi.

L'Amministrazione Contraente resta esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale dipendente del Fornitore, durante l'esecuzione del servizio, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

In caso di RTI, la copertura assicurativa richiesta dovrà essere presentata, ai sensi dell'articolo 103, comma 10 del Codice e s.m.i., su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti componenti il RTI, ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese.

Copia delle polizze R.C.T. ed R.C.O. dovranno essere consegnate ai fini della sottoscrizione del contratto.

- 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 su eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico (rif. Allegato 6 – Lotto 2 - 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 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.

Ogni anno, entro il giorno 15 del mese di gennaio, il fornitore deve presentare al D.E.C. il Programma di Formazione che intende erogare al personale operante presso l'Amministrazione con indicazione dei tempi di erogazione e degli argomenti. Entro il 30esimo giorno dalla fine dei corsi di formazione, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 4), 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 utilizzate 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 sia dei macchinari/attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

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

Nell'eseguire le operazioni di trasporto e scarico dei materiali, il Fornitore sarà tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati 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 LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE

L'Amministrazione eseguirà controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del Codice, e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità bimestrale.

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, etc.

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 potrà avvenire l'applicazione delle penali individuate e riepilogate al paragrafo 8.

4.3.5 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il rilascio della fattura in formato elettronico avviene con cadenza bimestrale - a partire dalla data del verbale di consegna - previo nulla osta alla fatturazione da parte dell'Amministrazione, che sarà dato a seguito del rilascio del certificato di verifica di conformità da parte del D.E.C. In particolare, alla fine del bimestre di riferimento, il fornitore invia alla e-mail del D.E.C. la comunicazione di "pronti alla verifica di conformità", il D.E.C. entro 10 giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione emette il certificato e comunica il nulla osta alla fatturazione. In caso di R.T.I. la fatturazione ed il relativo pagamento avverrà in capo alla mandataria. Eventuali problematiche incorse nel bimestre di riferimento, che non permettono di procedere alla verifica di conformità, sospendono i termini suddetti. La fattura deve fare espresso riferimento al contratto e contenere gli elementi di seguito descritti: denominazione Ente: Uffici Amministrativi del Consiglio di Stato e dei Tribunali Amministrativi Regionali; codice fiscale: 80427570587; denominazione ufficio: Ufficio per la Gestione delle Risorse Materiali e Servizi Generali; codice univoco ufficio: G105F5; CIG: come in oggetto indicato. Le fatture non in regola con le norme fiscali vigenti o emesse in contrasto con le previsioni del presente atto, non sono ritenute valide e, pertanto, saranno rifiutate. Il pagamento è eseguito entro trenta giorni dalla data di ricevimento della fattura, salva diversa indicazione da parte del concorrente in fase di offerta, mediante bonifico bancario sul conto corrente dedicato alle commesse pubbliche, appositamente indicato dalla Società ai sensi della legge n. 136 del 13 agosto 2010 e s. m. i.

La fattura deve indicare l'importo totale, la ritenuta dello 0,50% - da calcolarsi sull'imponibile - e l'importo complessivo da corrispondere. La somma corrispondente alla ritenuta dello 0,50% è svincolata nei modi e nei tempi previsti dall'art. 30, comma 5 del Codice.

Il fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, rende tempestivamente note all'Amministrazione le variazioni che si dovessero verificare circa le modalità di accredito di cui sopra. In difetto di tale comunicazione, anche qualora le variazioni fossero pubblicate nei modi di legge, la Società non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi nei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

Il Corrispettivo complessivo potrà essere decurtato per effetto delle penali nelle modalità indicate al paragrafo 8.1.

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 4.2.2).

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.

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

Il Verbale dovrà contenere le seguenti sezioni:

- eventuale 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;
- partecipare a riunione ed incontri.

4.4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione di cui al paragrafo 4.3.4, l'Amministrazione procederà, attraverso il D.E.C., ad una verifica di conformità finale delle prestazioni eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 102 del Codice, 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 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.

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

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

- 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.

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 *bimestralmente* 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;
- Attività relative ai corsi di formazione, etc.

Il POA deve essere consegnato a mezzo pec agli indirizzi di PEC: cds-ufficiogare@ga-cert.it; cds-gestionerisorse@ga-cert.it e p.c. alla e-mail del D.E.C. Il primo POA deve essere, invece, consegnato contestualmente al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2), pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 5).

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al D.E.C. con un anticipo di 10 giorni lavorativi rispetto all'inizio del periodo di riferimento, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 6).

La mancata esecuzione o il ritardo nell'esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto nel POA comportano le penali di cui al paragrafo 8, lett. p. 7).

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 *7 giorni naturali e consecutivi*. Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi *10 giorni naturali e 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., 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 pec agli indirizzi di PEC: cds-ufficiogare@ga-cert.it; cds-gestionerisorse@ga-cert.it e p.c. alla e-mail del D.E.C., secondo quanto indicato al paragrafo 4.3.5.

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 al relativo Preventivo di Spesa autorizzato (cfr. paragrafo 5.1.3);

- 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'elenco delle *Attività Indifferibili* (cfr. paragrafo 4.2.3), e pertanto non inserite nel POA, eseguite nel periodo di riferimento precedente;
- 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.

L'esame e l'approvazione del Verbale di Controllo dovrà avvenire, a cura del D.E.C., entro *10 giorni naturali e consecutivi* 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 *5 giorni lavorativi* dalla presentazione dei chiarimenti/modifiche/integrazioni richieste.

5.1.3 PREVENTIVO DI SPESA PER ATTIVITÀ A RICHIESTA

Per l'esecuzione di attività *a Richiesta*, fatte salve le attività "*indifferibili*", il fornitore deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare (e un eventuale sopralluogo preliminare qualora previsto – cfr. paragrafo 4.2.1) 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, o nel diverso termine previsto nell'Offerta Tecnica (rif. paragrafo 18.2 del capitolato d'oneri, sottocriterio B.1.2).

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 nel rispetto della tempistica prevista nel preventivo stesso o concordata per iscritto, anche tramite mail, con il D.E.C.

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.

5.1.4 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

Al termine dell'esecuzione delle attività remunerate *a Prestazione* (cfr. paragrafo 4.2.3), il Fornitore deve effettuare entro la fine del mese di riferimento, la consuntivazione sia tecnica che economica, mediante la "*Scheda Consuntivo Attività*". Tale documento deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- riferimento alla richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione/proposta del fornitore;
- indicazione della data e dell'ora del sopralluogo, ove previsto;
- riferimento al livello di priorità e programmabilità dell'attività, ove previsto (cfr. paragrafo 5.2.1);
- riferimenti al *Preventivo di Spesa* e alla relativa autorizzazione da parte del D.E.C.;

- descrizione sintetica dell'attività;
- durata dell'attività (data e ora di inizio e di fine attività);
- importo complessivo dell'attività e relativo dettaglio;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- stato *'''Importo a Consumo'''* (stanziato in fase di AS, eroso fino alla data di sottoscrizione della Scheda Consuntivo Attività, rimanente).

La *Scheda Consuntivo Attività*, compilata in ogni sua parte e firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività, deve essere consegnata al D.E.C. secondo le modalità e tempi definiti dalla Stazione Appaltante. Il D.E.C. dovrà controfirmare la scheda come attestazione dell'avvenuta esecuzione dell'attività e dell'accettazione della stessa.

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 dal *Lunedì al Venerdì, dalle ore 7.00 alle ore 19.00 – Sabato, dalle ore 7.30 alle ore 13.00*.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 8).

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.

5.2.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

Al di fuori dell'orario definito dalla Stazione Appaltante, 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;
- c) ricezione dei *Preventivi di Spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3);
- d) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate);
- e) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- f) solleciti;
- g) reclami.

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

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 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 8, lett. p. 9).

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 ora 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 3 ore dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 12 ore dalla chiamata

TABELLA 3 – LIVELLO DI PRIORITÀ DELLE ATTIVITÀ

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, o diverso termine previsto nell'offerta tecnica (rif. paragrafo 18.2 del capitolato d'oneri, sottocriterio B.1.2) 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 o diverso termine previsto nell'offerta tecnica (rif. paragrafo 18.2 del capitolato d'oneri, sottocriterio B.1.1) 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, lett. p. 10).

Le attività e le informazioni sopra descritte devono essere riportate all'Amministrazione agli indirizzi di PEC: cds-ufficiogare@ga-cert.it; cds-gestionerisorse@ga-cert.it e p.c. alla e-mail del D.E.C., e devono prevedere 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 5 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 15 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 60 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).

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 stato richiesto l'intervento;- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);- tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività;- livello di priorità assegnato.
b) Richieste di intervento per ulteriori attività	<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);- edificio, unità ed ambienti per i quali è stato richiesto l'intervento;- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);- tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività.
c) Ricezione preventivi di spesa	<ul style="list-style-type: none">- data e ora della ricezione del preventivo;- numero progressivo del preventivo;- numero progressivo della richiesta di intervento a cui è associato il preventivo pervenuto.
d) Informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività	<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.
e) 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.
f) 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.
g) 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 24 h su 24 h, 7 gg su 7 gg; 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.

6 SERVIZI OPERATIVI

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

6.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL VERDE

Il *Servizio di Manutenzione del Verde* è l'insieme di attività finalizzate alla manutenzione e cura delle "aree a verde" ricadenti all'interno/esterno delle pertinenze degli immobili, create a fini estetici e/o funzionali ad aspetti di rappresentanza; si intendono con tale termine gli spazi a verde con una prevalente funzione ornamentale e di cornice agli immobili quali ad esempio i tappeti erbosi, i giardini, le piante, i prati, tutte le superfici coltivate a verde, qualunque coltura arborea o floreale, nonché le piante in fioriere e vasi.

L'erogazione del servizio, attraverso l'adozione di tecniche, pratiche e prodotti efficaci e sostenibili, ha lo scopo di garantirne un adeguato livello di decoro estetico, funzionale e agronomico, eseguendo tutte le operazioni necessarie al mantenimento delle stesse, nonché quelle necessarie al suo ripristino. Le attività devono essere svolte con il ricorso alle migliori tecniche agronomiche.

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

6.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Le *Attività Ordinarie* prevedono la presenza di almeno 3 unità di III livello presso la sede 1 di Piazza Capo di Ferro, 13, dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle ore 12,00 e dalle 13,00 alle 16,00. Le unità in questione svolgeranno le attività descritte di seguito per tutte le sedi oggetto dell'appalto, secondo quanto stabilito nella documentazione di gara e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1). La mancata osservanza delle predette disposizioni, comporterà l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8, lett. p. 15) e lett. p. 16).

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'*Appendice 2 - Elenco attività*;

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

Nello specifico, rientrano tra le *Attività Ordinarie*, gli interventi che consentono il mantenimento funzionale della vegetazione volta ad assicurare anche la sicurezza del sito.

Le *Attività Ordinarie*, riguardano pertanto le seguenti tipologie di prestazioni:

- Verde costituito da vegetazione erbacea (agli effetti della tassonomia c.d. "verde orizzontale"):
 - *Manutenzione prati e superfici erbose*

- *Manutenzione siepi, arbusti e cespugli in forma libera*
- *Manutenzione aiuole fiorite e/o piantumate con essenze erbacee*
- Verde costituito da vegetazione arborea ed arbustiva (agli effetti della tassonomia c.d. "verde verticale"):
 - *Manutenzione alberi e superfici alberate*

si richiede, inoltre, l'obbligo per il Fornitore di effettuare anche le attività di seguito riportate, le quali si intendono ricomprese nel Canone dei servizi delle *Attività Ordinarie*:

- *Manutenzione aree inghiaiate (pari a circa 450 mq presso la Sede 1 – sita in Piazza Capo di Ferro n. 13 – lato via Giulia). La superficie delle strade/viali e vialetti deve essere mantenuta, ove previsto e su richiesta dell'Amministrazione, con uno strato di almeno 2 cm di brecciolino fino da giardino che dovrà essere fornito dal Fornitore e sparso su viali e piazzali in modo uniforme.*
- *Manutenzione piante in vaso (per un totale di circa 83 piante presenti negli ambienti interni ed esterni delle sedi oggetto del servizio. In particolare n. 62 presso la Sede 1 – sita in Piazza Capo di Ferro n. 13; n. 15 presso la Sede 2 – sita in Piazza della Quercia e n. 6 presso la Sede 3 – sita in Piazza del Monte di Pietà n. 33. Tale dato è suscettibile di variazione). Secondo necessità, le piante ornamentali e le essenze a dimora nei vasi, fioriere e cassette all'interno ed all'esterno degli immobili oggetto del servizio vanno mantenute e curate nelle migliori condizioni, secondo le tecniche di coltivazione correnti, curando in particolare la pulizia da eventuali carte e oggetti vari, l'innaffiamento e la scerbatura dei contenitori, nonché il reintegro delle essenze secche e/o mancanti e la fornitura e sostituzione periodica delle fioriture c.d. stagionali.*
- *Raccolta tempestiva di ogni materiale che per vario motivo possa essere presente su aree verdi, aiuole e vasi.*

MANUTENZIONE PRATI E SUPERFICI ERBOSE

Il servizio consiste nella manutenzione di superfici in cui è presente prato e/o coperture erbose, che ha come obiettivo la conservazione e l'infittimento del cotico erboso, in modo tale da garantire sia la protezione e conservazione del suolo, sia l'agevole fruizione delle aree verdi, nonché le funzioni estetiche, igieniche e di decoro delle medesime, in rapporto al contesto specifico di ciascuna area.

Tale operazione deve perciò essere eseguita con le modalità dettate dalla buona tecnica agraria, in modo tale da favorire l'accestimento delle erbe ed il giusto equilibrio fra le specie che costituiscono la popolazione erbacea costituente il prato.

In conformità ai criteri ambientali minimi di cui al paragrafo 6.3, le attività di manutenzione e cura delle aree verdi orizzontali (sfalcio e diserbo) devono essere predisposte in base alle tecniche di gestione differenziata secondo cui la frequenza e l'attività di intervento viene stabilita in funzione della tipologia, della destinazione d'uso e della modalità di fruizione dell'area con il vantaggio economico per la diminuzione di interventi e ambientale.

Il Fornitore deve prevedere l'utilizzo di tecniche di taglio dell'erba a basso impatto ambientale in base alla localizzazione, estensione e importanza dell'area verde da trattare quali il "*mulching*" (tagli frequenti, sminuzzamento dell'erba, non asporto del materiale di risulta) nei tappeti ornamentali o in contesti ad elevato valore storico-culturale.

Sono compresi i tagli sulle piccole superfici e la rifinitura dei bordi a ridosso di piante ed arbusti. Nei luoghi non accessibili mediante macchinari, l'esecuzione deve avvenire a mano e con decespugliatori.

Sfalcio, rasatura e sgombero delle erbe devono essere effettuati mantenendo costantemente l'altezza del prato, in modo che sia sempre compresa tra i 3 cm (min) ed i 5 cm (max). La frequenza del taglio deve essere calcolata per soddisfare questa esigenza. La rasatura dei tappeti erbosi seminati deve comunque essere eseguita ogni qualvolta venga ritenuta tecnicamente necessaria anche in relazione alle condizioni atmosferiche.

La concimazione va eseguita con idonei concimi minerali a lenta cessione preferibilmente biologici, atti a rinforzare l'apparato radicale delle essenze prative. Lo spandimento dei concimi deve essere eseguito con mezzi meccanici, ove possibile, e a mano per le restanti zone. I tipi di concimi da usare saranno scelti sulla base di un'analisi preliminare, fatta

sul terreno, delle condizioni del tappeto erboso e del periodo di manutenzione, tenuto conto, laddove applicabili, dei requisiti minimi definiti nei criteri ambientali di cui al par. 6.3 in relazione all'acquisto di ammendanti.

L'aerazione del tappeto erboso va eseguita all'inizio dell'autunno mediante idonea macchina carotatrice e ricaricato con miscela formata preferibilmente da sabbia all' 80% e torba e con apporto di q.li 2,5/ha di concime organico minerale a basso titolo di azoto solfato di ferro 2 kg/40 mq. In tutte le zone con formazione di strati muscinali molto compatti detta operazione può essere necessaria anche in altri periodi dell'anno, in tal caso l'attività potrà essere ordinata dal D.E.C., ritenendosi il corrispettivo della stessa già compreso nel canone.

La raccolta delle foglie e dei rifiuti deve essere eseguita tempestivamente e con cura, a mano e con macchina aspiratrice/soffiatrice: tutte le foglie delle piante spoglianti o sempreverdi, cadute a fine ciclo vegetativo o giornalmente sui prati e sulle aree oggetto dell'appalto, devono essere raccolte con cura, quotidianamente e comunque sempre prima del taglio dell'erba e trattate secondo quanto previsto dai criteri ambientali minimi di cui al paragrafo 6.3 e dalla normativa vigente. Parimenti, devono essere trattati allo stesso modo tutti i rifiuti organici e inorganici presenti sui prati e su tutte le aree oggetto dell'appalto.

La disinfestazione del prato deve essere eseguita mediante l'irrorazione delle necessarie sostanze fungicide (preferibilmente ammesse in agricoltura biologica) con uso di mezzi meccanici ove possibile, e a mano per le restanti zone. Le principali malattie dovranno essere trattate attraverso l'applicazione di tecniche (ad esempio, trattamenti termici, meccanici o biologici) che consentano la riduzione al minimo dell'impiego di prodotti fitosanitari, che ove utilizzati, devono essere di origine naturale.

L'eliminazione delle erbe infestanti sviluppatesi spontaneamente deve essere eseguita con regolarità e, comunque, ogni volta e laddove ritenuto necessario. In particolare sulle zone a prato naturale, sulle pavimentazioni, in prossimità di cordoli e delle buche di deflusso acque. È consentito l'uso di diserbanti chimici ad uso civile, che posseggano le specifiche tecniche necessarie per l'utilizzo a norma di legge, o preferibilmente di diserbanti ecologici. Il Fornitore è tenuto a comunicare il tipo di diserbante che intende utilizzare, totale o selettivo che sia, che l'Amministrazione dovrà previamente autorizzare. L'operazione deve essere completata a mano per le zone dove non sia possibile ed efficace l'uso di diserbanti.

La bucatatura delle superfici a verde deve essere eseguita con mezzi meccanici ove possibile e con attrezzi manuali per le restanti zone; l'operazione deve essere eseguita con adeguati mezzi di protezione personale preventivamente approvati dal D.E.C.

La rigenerazione e semina è da eseguirsi con mezzi meccanici, ove possibile ed a mano per le restanti zone, e conseguente spandimento di substrato di coltivazione, vagliato e mondato di sassi e radici, compreso lo spandimento del seme (miscuglio di graminacee).

MANUTENZIONE SIEPI, ARBUSTI E CESPUGLI IN FORMA LIBERA

Il servizio consiste nella manutenzione di siepi e arbusti con interventi mirati a tutelare la specifica funzione delle specie presenti (estetica, difensiva, protettiva del suolo e della fauna).

Il servizio consiste nella manutenzione di siepi (continuo botanico vegetativo arbustivo/arboreo a delimitazione di zone aperte) e nella manutenzione di arbusti e cespugli (piante legnose o semilegnose ramificate fin dalla base con almeno 3 ramificazioni) la cui dimensione in termini di metri di altezza e larghezza è definito nell'*Appendice 1 - Dettaglio immobili e quantità*.

La potatura secca viene iniziata in generale entro il mese di gennaio ed ultimata prima che le piante germoglino, o su espressa indicazione del D.E.C. Le conifere, le palmacee, le latifoglie e tutte le piante in genere devono essere potate e sagomate con rimonda dei rami secchi e del seccume con cadenza annuale. Ai tagli, sugli esemplari arborei, deve essere applicato apposito mastice protettivo e cicatrizzante.

Per la potatura verde o estiva, tutte le piante fiorenti sui rami lignificati dell'anno precedente, subito dopo la fioritura, devono essere potate in modo da accorciare o asportare, secondo le esigenze, i vecchi rami che hanno fiorito nell'anno.

Le buche di convoglio, al piede di ogni pianta, devono essere riformate in primavera e mantenute sempre scerbate e dissodate mediante sarchiatura.

Il Fornitore deve effettuare anche il controllo della stabilità delle piante, con comunicazione tempestiva al D.E.C. di eventuali necessità di cura, abbattimento o di altra attività da adottarsi sulle piante pericolanti.

Per i trattamenti anticrittogamici e antiparassitari, le principali malattie dovranno essere trattate attraverso l'applicazione di tecniche (ad esempio, trattamenti termici, meccanici o biologici) che consentano la riduzione al minimo dell'impiego di prodotti fitosanitari, che ove utilizzati, devono essere di origine naturale e previamente autorizzati dall'Amministrazione. I trattamenti anticrittogamici e antiparassitari devono essere effettuati nel periodo del risveglio vegetativo e nel periodo del riposo vegetativo, con prodotti a largo spettro di azione e aggiunta di tensioattivi (il trattamento antiparassitario e quello anticrittogamico si possono effettuare con un solo intervento comune sempre che i prodotti siano miscibili e compatibili).

MANUTENZIONE AIUOLE FIORITE E/O PIANTUMATE CON ESSENZE ERBACEE

Il servizio consiste nella manutenzione di aiuole e delle piante tappezzanti (intese anche come giardini pensili) piantumate con fioriture e/o con piante di consistenza non legnosa o semilegnosa con prevalente funzione ornamentale, al fine di mantenere le aiuole nelle migliori condizioni, correttamente potate, libere da infestanti e rifiuti.

Sono previste le seguenti attività:

- *Pulizia*: deve essere prevista la raccolta e lo smaltimento di rifiuti di qualsiasi natura abbandonati alla base o al loro interno. In presenza di pacciamatura di scorza di pino le operazioni di pulizia dovranno garantire la conservazione del materiale pacciamante per uno spessore minimo di 5 cm e la sua eventuale integrazione.
- *Scerbatura*: deve inoltre essere effettuata costantemente la c.d. "scerbatura", che si intende l'insieme di operazioni manuali, eventualmente agevolata da attrezzi o macchine, finalizzate ad estirpare le malerbe da situazioni coltivate in cui tali malerbe non sono tollerabili. Le malerbe dovranno essere estirpate, asportando anche le radici. Durante le operazioni di estirpazione dovranno evitarsi danni alle piante coltivate, così come dovranno essere evitati inutili calpestamenti. Il taglio basso dell'infestante non è considerato scerbatura. L'operazione si considera eseguita quando sono state estirpate tutte le infestanti presenti. Nelle aiuole e nei giardini pensili deve essere effettuata costantemente la scerbatura in modo da eliminare le specie infestanti e rimuovere periodicamente le sterpaglie cresciute, i fiori appassiti, le foglie, i rami secchi e le inflorescenze stagionali sostituendo costantemente quelle appassite o mancanti.
- *Rimozione delle specie tappezzanti e arbustive non più vegete o degradate*: la rimozione di eventuali piante va segnalata al D.E.C. in modo da organizzarne la sostituzione.

Per il trattamento anticrittogamico ed antiparassitario, le principali malattie dovranno essere trattate attraverso l'applicazione di tecniche (ad esempio, trattamenti termici, meccanici o biologici) che consentano la riduzione al minimo dell'impiego di prodotti fitosanitari, che ove utilizzati, devono essere di origine naturale e previamente autorizzati dall'Amministrazione. Tale trattamento deve essere effettuato utilizzando prodotti ammessi dalla vigente legislazione.

MANUTENZIONE ALBERI E SUPERFICI ALBERATE

Il servizio consiste nella manutenzione degli alberi indicati nell'*Appendice 1 - Dettaglio immobili e quantità*.

In conformità ai criteri ambientali minimi di cui al paragrafo 6.3, gli interventi di potatura devono essere svolti unicamente da personale competente, in periodi che non arrecano danni alla pianta e non creano disturbo all'avifauna nidificante ed effettuati solo nei casi strettamente necessari. A titolo esemplificativo si riportano di seguito alcuni esempi:

- impostare la crescita corretta di un giovane albero trapiantato;
- ridurre o eliminare rami intricati o troppo fitti, male inseriti, instabili, deboli, morti, che col tempo successivamente potrebbero creare problemi strutturali;
- adottare misure di profilassi come l'asportazione di rami deboli o secchi che possono costituire una facile via di ingresso per i microrganismi patogeni;

- ridurre rischi di rottura (ad esempio in caso di rami con difetti strutturali) o contenere la crescita, riducendo la massa delle foglie;
- ridurre la resistenza al vento e favorire la penetrazione della luce all'interno della chioma, ed evitare eccessivi carichi da accumulo di neve per alberi adulti o senescenti.

In particolare, l'aggiudicatario deve evitare di praticare la capitozzatura, ovvero il drastico raccorciamento del tronco o delle branche primarie (sbrancatura) fino ad arrivare in prossimità di questi ultimi, la cimatura e la potatura drastica perché indeboliscono gli alberi e possono creare nel tempo situazioni di instabilità che generano altresì maggiori costi di gestione.

La potatura dovrà essere effettuata in modo da conservare il portamento naturale della pianta utilizzando di massima le modalità previste dalla tecnica del "taglio di ritorno".

L'accorciamento dei rami dovrà avvenire in corrispondenza di un ramo secondario di adeguate dimensioni. Nel caso di asporto di branche, i tagli dovranno essere effettuati in modo obliquo immediatamente al di sopra del collare e dovranno risultare netti e ben definiti ed effettuati senza provocare scosciature alle branche o al tronco. Si dovrà evitare di effettuare tagli su rami con diametro superiore a 5-6 cm.

Nel caso di contenimento/rimonda della chioma, dovranno essere eliminati i rami morti o ammalati ed i rami in soprannumero o sovrapposti. Il volume del contenimento, complessivamente, non dovrà superare il 30% della chioma, salvo diversa prescrizione.

La potatura secca o invernale deve essere iniziata in generale entro il mese di gennaio ed ultimata prima che le piante germoglino, salvo diversa indicazione del D.E.C. Le conifere, le palmacee, le latifoglie e tutte le piante in genere devono essere potate e sagomate con rimonda dei rami secchi e del seccume con cadenza annuale. La potatura di formazione e di rimonda degli alberi ad alto fusto deve essere eseguita nel rispetto delle caratteristiche delle singole specie e nel periodo di riposo vegetativo. Per i tagli di diametro superiore a 6 cm deve essere applicato idoneo impasto cicatrizzante. Sono compresi gli oneri della rimozione tempestiva dei nidi di processionaria, della raccolta e del trasporto di tutti i materiali di risulta fuoriusciti dalla lavorazione.

Per il controllo della stabilità attraverso la verifica statica visiva e strumentale, il Fornitore deve eseguire il monitoraggio ed il controllo scrupoloso della stabilità delle essenze arboree, ed in particolare degli alberi ad alto fusto, mediante l'applicazione del metodo VTA (Visual Tree Assessment), provvedendo a comunicare tempestivamente al D.E.C. mediante una relazione tecnica (comprensiva di documentazione fotografica) dei risultati della verifica e degli interventi manutentivi consigliati (ss. eventuali necessità di cura, abbattimento o di altra attività da adottarsi sulle piante pericolanti) corredati da un eventuale progetto.

Per le misurazioni strumentali necessarie e sufficienti per verificare la stabilità dell'albero in modo preciso ed esauriente, gli strumenti comunemente impiegati sono: il martello ad impulso elettronico, il dendrodensimetro, il frattometro. La scelta di quali e quanti strumenti utilizzare ed il numero di prove e delle posizioni ove effettuare indagini strumentali è a discrezione del Fornitore.

La concimazione deve essere eseguita mediante irrorazione di idonei fitofarmaci o preferibilmente di prodotti biologici; sono compresi gli oneri del controllo di manifestazioni patologiche sulla vegetazione e la tempestiva eliminazione del fenomeno patogeno onde evitare la diffusione e rimediare ai danni accertati. I trattamenti con fitofarmaci devono essere eseguiti da personale specializzato, che si deve attenere, per il loro uso, alle istruzioni specificate dalla casa produttrice ed alle leggi vigenti in materia. Devono, inoltre essere adottate tutte le misure preventive atte ad evitare danni a persone o a cose: sia i prodotti da utilizzare che i mezzi di protezione personale devono infatti possedere le specifiche tecniche richieste dalla legge.

Qualora si verifichi la caduta accidentale, o intenzionale, di alberi, il Fornitore è tenuto alla rimozione ed allontanamento dei materiali e al reintegro in accordo con le indicazioni del D.E.C.

Gli interventi di abbattimento degli alberi, quantitativamente e qualitativamente importanti, devono essere preventivamente concordati con il D.E.C.

Per i trattamenti anticrittogamici e antiparassitari, le principali malattie dovranno essere trattate attraverso l'applicazione di tecniche (ad esempio, trattamenti termici, meccanici o biologici) che consentano la riduzione al minimo dell'impiego di prodotti fitosanitari, che ove utilizzati, devono essere di origine naturale e previamente autorizzati dall'Amministrazione. I trattamenti antiparassitari e anticrittogamici devono essere effettuati annualmente, nel periodo del risveglio vegetativo e nel periodo del riposo vegetativo con prodotti a largo spettro di azione e aggiunta di tensioattivi (il trattamento antiparassitario e quello anticrittogamico si possono effettuare con un solo intervento comune sempre che i prodotti siano miscibili e compatibili).

Le piante soggette ad emettere polloni (specialmente i tigli) durante il periodo vegetativo devono essere costantemente ripulite al colletto ed alla base del tronco.

Le buche di convoglio, al piede di ogni pianta, devono essere riformate in primavera e mantenute sempre scerbate e dissodate mediante sarchiatura.

I sostegni tutori a guida di piante e i cavi di ancoraggio devono essere mantenuti sempre efficienti e, se necessario, sostituiti a cura e spese del Fornitore. Almeno una volta l'anno si devono rinnovare tutte le legature delle piante ai sostegni, curando di interporre tra pianta e legame una fascia di protezione alla corteccia.

6.1.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le **Attività Straordinarie** sono attività a richiesta non programmabili in fase di indizione dell'AS in quanto connesse a cause accidentali per le 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, al fine di intervenire su situazioni che riducono fortemente la funzionalità degli spazi interessati o finalizzati alla tutela dell'incolumità delle persone o dei beni (es. eventi meteorici straordinari o schianti di natura meccanica di origine accidentale, etc.) o per specifiche esigenze dell'Amministrazione (es. allestimenti vari, etc.).

Le *Attività Straordinarie* sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione $P_{GIA,S}$ (€/intervento) così come descritto al paragrafo 6.4.2, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

Successivamente alla richiesta, entro i tempi indicati al paragrafo 5.2.1, il Fornitore è tenuto ad effettuare un sopralluogo e successivamente eseguire gli interventi richiesti.

6.2 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

I *Servizi di Manutenzione del Verde* devono essere svolti conformemente alla normativa (comunitaria, nazionale e regionale) tempo per tempo vigente, che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato; in particolare si richiamano a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la Legge 28 luglio 2016, n. 154 e s.m.i. (*"Disposizioni in materia di semplificazione, razionalizzazione e competitività dei settori agricolo e agroalimentare, nonché sanzioni in materia di pesca illegale"*);
- l'Accordo in Conferenza Stato-regioni del 22 febbraio 2018 (*"Standard professionale e formativo di manutentore del verde"*);
- il D.lgs. n. 214/2005 e s.m.i. (*"Misure di protezione contro l'introduzione e la diffusione nella Comunità di organismi nocivi ai vegetali o ai prodotti vegetali"*);
- il D.lgs. n. 150/2012 e s.m.i. (*"Utilizzo sostenibile dei pesticidi"*);
- il Decreto interministeriale del 22 gennaio 2014 e s.m.i. (*"Misure di protezione contro l'introduzione e la diffusione nella Comunità di organismi nocivi ai vegetali o ai prodotti vegetali"*);
- il D.lgs. n. 75/2010 e s.m.i. (*"Riordino e revisione della disciplina in materia di fertilizzanti"*);
- il Regolamento (CE) n. 2003/2003 del Parlamento europeo e il Regolamento n. 1020/2009 della Commissione Europea s.m.i. (*"Concimi"*);

- il D.lgs. n. 152/ 2006 e s.m.i. (*“Norme in materia ambientale”*);
- la Legge 10/2013 e s.m.i. (*“Norme per lo sviluppo degli spazi verdi urbani”*);
- le Linee guida per la gestione del verde urbano e prime indicazioni per una pianificazione sostenibile a cura del Comitato per lo sviluppo del verde urbano.

Il Servizio di Manutenzione del verde deve essere eseguito da soggetto in possesso dell'iscrizione al Registro ufficiale dei produttori, di cui all'articolo 20, comma 1, lettere a) e c) del D.lgs. 19 agosto 2005, n. 214 o da parte di imprese agricole, artigiane, industriali o in forma cooperativa, iscritte al registro delle imprese, che abbiano conseguito un attestato di idoneità che accerti il possesso di adeguate competenze, ai sensi dell'art. 12 della Legge 28 luglio 2016 n. 154.

A seguito del sopralluogo di cui al paragrafo 4.2.1, il Fornitore dovrà dettagliare all'interno del POA (cfr. paragrafo 5.1.1) i/il tipi/o di coltura presente (specificando per quelle alberate e/o arbustive il numero e le caratteristiche vegetative con ubicazione delle stesse), tutti i prodotti di consumo (quali ammendanti, concimi, insetticidi, fungicidi, etc.) previsti per lo svolgimento del servizio e le attrezzature necessarie all'esecuzione delle varie attività.

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 riportante il lotto di produzione, le modalità di utilizzo e i possibili danni alla salute e allegate al Verbale di Consegna. Si applica inoltre quanto previsto dal D.P.R. 23/4/2001 n. 290 e nello svolgimento di tali attività il Fornitore dovrà inoltre attenersi a quanto definito dalla normativa vigente e da eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia.

Il Fornitore si impegna a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte e ad assumere ogni iniziativa atta a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente stesso, nonché ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità.

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

Tutti gli interventi devono essere effettuati accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei. Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

I trattamenti antiparassitari con fitofarmaci sia profilattici che terapeutici devono essere effettuati con appositi strumenti per raggiungere tutte le parti dell'albero, comprese le chiome più alte e le zone non accessibili da automezzi.

Il Fornitore deve comunicare al D.E.C. i nominativi delle persone preposte a tali lavorazioni che devono essere all'uopo abilitate con patentino valido a norma di legge, indicandone il numero e attestandone la validità.

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso gli ambienti 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.

Ogni intervento di manutenzione dovrà essere sempre integrato con la pulizia generale dell'area e al carico, al trasporto e allo smaltimento dei materiali di scarto derivanti dalle attività di manutenzione del verde, secondo quanto previsto dalle specifiche definite al successivo paragrafo, e per la parte non disciplinata, dalla normativa vigente in merito allo smaltimento dei rifiuti speciali (D.lgs. 152/06 e s.m.i.).

6.3 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI

Il Servizio di Manutenzione del Verde 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. 63 del 10 marzo 2020 (G.U. n. n.90 del 4 aprile 2020), disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement, che definisce i *“Criteri ambientali minimi per il servizio di gestione del verde pubblico e la fornitura di prodotti per la cura del verde”* 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

Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013). Il mancato rispetto anche di uno solo dei C.A.M. comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 11).

In particolare, il paragrafo E dell'Allegato 1 al suddetto Decreto definisce i "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di gestione e manutenzione del verde pubblico" che il Fornitore è tenuto a rispettare.

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

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. 3 - "SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL VERDE"	Remunerazione
• Attività Ordinarie di Base di Manutenzione del Verde (cfr. paragrafo 6.1.1)	CANONE Le presenti Attività sono remunerate per tutto il periodo contrattuale attraverso un CANONE mensile.
• Attività Straordinarie a Richiesta di Manutenzione del Verde (cfr. paragrafo 6.1.2)	A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo) Le presenti Attività sono remunerate con un corrispettivo economico A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo).

TABELLA 6 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 3

6.4.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL VERDE

Le Attività Ordinarie del Servizio di Manutenzione del Verde, consistenti anche nella presenza continuativa di personale definita, in termini di numero di risorse e monte ore, nel paragrafo 6.1.1 sono remunerate mediante un Canone mensile.

Il Canone mensile (€/mese) delle Attività Ordinarie del Servizio di Manutenzione del Verde (C_{GIA}) corrisponde al Canone per le Attività di Base ($C_{GIA,B}$).

Modalità di remunerazione - Attività di Base

Il Canone mensile (€/mese) per le Attività Ordinarie di Base ($C_{GIA,B}$), 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 segue:

$$C_{GIA,B} = \frac{VC_{GIA,B} m_c}{m_c}$$

$VC_{GIA,B}$ è il Valore Economico a base di gara, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle Attività Ordinarie di Base del Servizio di Manutenzione del Verde;

- m_c rappresenta la durata contrattuale espressa in numero di mesi del servizio.

Nel caso in cui durante la vigenza contrattuale, possano verificarsi modifiche/integrazioni al Contratto/Ordinativo di Fornitura, la Stazione Appaltante rideterminerà il Canone ($C_{GIA,B}$), nei limiti previsti dall'art. 106 del Codice, aggiungendo allo stesso il costo dell'attività richiesta in base ai prezzi unitari oggetto di ribasso offerti in sede di gara.

6.4.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE SERVIZIO MANUTENZIONE DEL VERDE

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

Il Corrispettivo è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- *Attività Straordinarie* richieste tra quelle indicate nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS e come indicate nella Scheda Consuntivo Attività;
- Quantità oggetto delle *Attività Straordinarie*, così come indicate nella Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 5.1.4);
- Eventuali Prezzari Regionali e/o Listini, al netto del ribasso offerto in sede di Offerta Economica, indicati nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS da utilizzare per il corrispettivo economico delle *Attività Straordinarie* (cfr. paragrafo 7);
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS al netto del/i Ribasso/i offerto/i in sede di Offerta Economica. Il corrispettivo delle prestazioni eseguite potrà essere calcolato ad esempio come di seguito:

CORRISPETTIVO (€/INTERVENTO), A VALERE SULL'IMPORTO A CONSUMO - ATTIVITÀ STRAORDINARIE DI MANUTENZIONE DEL VERDE	
$P_{GIA,S} = p_{gs,j} \times q$	
dove:	
- $p_{gs,j}$ è il prezzo unitario al netto del ribasso offerto, relativo alla singola <i>Attività Straordinaria</i> ;	
- q rappresenta la quantità oggetto dell' <i>Attività Straordinaria</i> .	

TABELLA 7 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE CATEGORIA MERCEOLOGICA N.3

7 PREZZI DEI SERVIZI

Il prezzo complessivo a base d'asta relativo alle Attività Ordinarie pagate a canone è indicato nell'*Allegato 13 – Elenco prezzi - Lotto 1* (par. 1.1). Il fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso sul suddetto importo.

Per le attività straordinarie i prezzi dei servizi previsti dipendono da:

- il dettaglio dei Listini di riferimento da utilizzarsi indicati nell'*Allegato 13 – Elenco prezzi*;
- il ribasso indicato in Offerta Economica da applicarsi sui prezzi dei listini stessi

e sono al netto dell'IVA.

7.1 PREZZARI REGIONALI E/O LISTINI DEI DATI PER LE ATTIVITÀ A RICHIESTA PROGRAMMABILI E STRAORDINARIE DI MANUTENZIONE DEL VERDE

Ai fini della determinazione del corrispettivo delle attività non previste a canone, il listino di riferimento vigente alla data di autorizzazione del Preventivo di spesa, al netto dei ribassi offerti in Offerta economica, è il "Prezzario Assoverde 2019-2021".

I prezzi delle singole voci di Listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell'attività ad opera del D.E.C. e eventuali Direttori Operativi, al netto del ribasso offerto.

Ciò significa che la pubblicazione di una nuova versione di Listino Prezzi avrà vigore al netto del ribasso offerto, al fine della liquidazione delle prestazioni solo e soltanto relativamente ad attività non ancora approvate e comunque ancora da iniziare.

Per materiali/ricambi/componenti non presenti nei suddetti listini, il Fornitore dovrà presentare **almeno 3 specifici preventivi** da sottoporre ad approvazione all'Amministrazione e a seguito della stessa, presentare regolare fattura di acquisto corrispondente al preventivo approvato per il rimborso della stessa. Si precisa che la mancata presentazione della fattura, comporta il mancato pagamento del corrispettivo relativo all'attività straordinaria richiesta.

8 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

8.1 PENALI

L'Amministrazione, al verificarsi delle circostanze descritte nel Capitolato Tecnico, potrà applicare le penali di seguito riepilogate nella misura ivi riportata.

Con riferimento alle penali di cui al presente articolo, deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua il servizio in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui al Capitolato Tecnico. In tal caso l'Amministrazione applicherà al Fornitore le suddette penali sino alla data in cui il servizio inizierà ad essere eseguito in modo effettivamente conforme, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p. 1)	Mancata esposizione di apposita tessera di riconoscimento sulla divisa	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 20 per ogni infrazione rilevata
p. 2)	Ritardo nella sostituzione del personale non gradito	Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione inviata dalla S.A.	Par. 4.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 35 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p. 3)	Ritardo nell'effettuazione del sopralluogo	Entro 7 giorni naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione	Par. 4.2.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 30 per ogni giorno di ritardo
p. 4)	Ritardo nella consegna della documentazione attestante l'avvenuta formazione	Entro 30 giorni dalla fine dei corsi di formazione	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 20 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p. 5)	Ritardo nella presentazione del primo POA	Contestualmente al verbale di consegna	Par. 5.1.1	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una tantum	€ 20 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p. 6)	Ritardo nella presentazione del POA, successivo al primo	10 giorni lavorativi di anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento	Par. 5.1.1	Confronto date: consegna del POA - data prevista da Capitolato	POA	Bimestrale	€ 20 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p. 7)	Attività non eseguita o eseguita in ritardo rispetto a quanto previsto nel POA	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 5.1.1	Confronto tra POA e svolgimento dell'attività	POA Verbale di Controllo	Bimestrale	€ 30 per ogni giorno lavorativo di ritardo € 50 per ogni attività non eseguita
p. 8)	Ritardo nell'attivazione del Contact Center	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Par. 5.2	Controllo da parte del D.E.C.	Verbale di Consegna	Una Tantum	€ 20 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p. 9)	Ritardo nel sopralluogo a seguito di segnalazione	<ul style="list-style-type: none"> - 1 ora per interventi di emergenza - 3 ore per interventi di urgenza - 12 ore per gli altri interventi 	Par. 5.2.1	Confronto tra: ora della segnalazione ora di inizio del sopralluogo	Sistema Informativo, e-mail, chiamata	Una Tantum	€ 20 per ogni ora di ritardo
p. 10)	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 al sopralluogo: contestualmente (indifferibile); entro 5 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a breve termine); entro 15 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a medio termine); entro 60 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a lungo termine), o diverso termine previsto nell'offerta tecnica	Par. 5.2.1	Confronto date: dalla data di approvazione del Preventivo di spesa da parte del D.E.C.	Preventivo di spesa/ Offerta tecnica	Una Tantum	€ 20 per ogni giorno di ritardo

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale
p. 11)	Mancato adempimento anche di una sola delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale nell'erogazione dei servizi di Manutenzione del Verde	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.3	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	€ 25 per ogni inadempimento
p. 12)	Mancato adempimento anche di una sola delle soluzioni proposte in Offerta Tecnica	Sempre vigente dall'avvio dei servizi		Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	€ 30 per ogni inadempimento
p. 13)	Utilizzo di prodotti diversi da quelli inseriti nel verbale di consegna, salvo diversa autorizzazione scritta – anche tramite mail - della S.A.	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par 4.2.2	Controllo da parte del D.E.C.	Verbale di consegna	Una Tantum	€ 25 per ogni prodotto diverso utilizzato
p. 14)	Mancata comunicazione preventiva in caso di variazione o sostituzione anche momentanea di personale rispetto all'elenco allegato alla sez. 2 del verbale di consegna	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par 4.2.2	Controllo da parte del D.E.C.	Verbale di consegna	Una Tantum	€ 25 per ogni mancata comunicazione
p. 15)	Impiego di numero di ore giornaliere inferiore rispetto a quello previsto nei documenti di gara e/o nella offerta tecnica, salvo diverso accordo scritto (anche via mail) con l'Amministrazione	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par 6.1.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 20 per ogni ora non effettuata, fino ad un massimo di € 100 al giorno
p. 16)	Impiego di numero di unità inferiori o di diverso livello rispetto a quanto previsto nei documenti di gara e/o nella offerta tecnica, salvo diverso accordo scritto (anche via mail) con l'Amministrazione	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par 6.1.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	€ 20 per ogni unità in meno impiegata o di diverso livello fino ad un massimo di € 100 al giorno. Al verificarsi di entrambe le ipotesi di cui al p. 15) e al p. 16) si applicheranno le penali di cui al p. 15).

TABELLA 6 – TABELLA ALTRE PENALI

La penale applicata viene detratta, mediante compensazione, dal corrispettivo mensile totale dovuto al Fornitore. Per la quota detratta dal corrispettivo mensile totale, il Fornitore dovrà emettere una nota di credito pari all'importo della penale o decrementare la fattura del bimestre di riferimento di un valore pari all'importo della penale stessa.

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.