



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 PORTIERATO/RECEPTION ED ALTRI SERVIZI AUSILIARI 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 3 - CAT. MERCEOLOGICA N. 4 - CIG 9517427D35

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	7
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	11
4.3.3	Locali in uso al Fornitore e utenze.....	12
4.3.4	Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione	12
4.3.5	Rendicontazione, fatturazione e pagamenti	12
4.4	FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI	13
4.4.1	Verbale di Riconsegna	13
4.4.2	Verifica di conformità finale	13
5	SERVIZI GESTIONALI	14
5.1	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ	14
5.1.1	Programma Operativo delle Attività (POA)	14
5.1.2	Verbale di Controllo	15
5.1.3	Preventivo di spesa per attività a Richiesta.....	15
5.1.4	Scheda Consuntivo Attività	16
5.2	CONTACT CENTER	16
5.2.1	Gestione delle chiamate.....	17
5.2.2	Tracking richieste	18
5.3	REPERIBILITÀ	19
5.4	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI	19
6	SERVIZI OPERATIVI	19
6.1	SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION E ALTRI SERVIZI AUSILIARI	19
6.1.1	Attività Ordinarie.....	19
6.1.2	Attività Straordinarie.....	19
6.1.3	Modalità e requisiti di esecuzione.....	20
6.2	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE.....	20
6.2.1	Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari 20	
6.2.2	Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Servizio di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari	21
7	PREZZI DEI SERVIZI.....	21

7.1	PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI	21
7.2	CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H.....	21
8	CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI.....	22
8.1	CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI	22
9	REPORTISTICA	24

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 codesta Stazione Appaltante nell'ambito della Categoria Merceologica 4 "Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari" 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 Codice.
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 e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. A tale figura è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività. La stazione appaltante si riserva di nominare anche più di un D.E.C. e fino ad un massimo di due.

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. 4: SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION E ALTRI SERVIZI AUSILIARI**
 - (1) Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari.

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. paragrafo 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. paragrafo 4.3.2).

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

Il personale operativo deve:

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

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. 1), 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 di e pertanto interfaccia 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). La stazione appaltante si riserva di nominare anche più di un D.E.C. e fino ad un massimo di due.

- **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 definitiva efficace dovrà essere effettuato il sopralluogo, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 2), del quale deve essere redatto apposito verbale. Lo stesso dovrà essere effettuato dal Gestore del servizio o da altra persona da lui delegata in contraddittorio con il D.E.C. Le informazioni acquisite vanno ad integrare quanto messo a disposizione nella documentazione di gara e quanto rilevato in sede di sopralluogo preliminare.

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

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.

In tale sezione devono, inoltre, essere indicati eventuali locali e/o strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione eventualmente dia, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste. Il Fornitore,

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

- **SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore e dell'Amministrazione**

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati (personale delegato allo svolgimento delle attività). In tale sezione devono essere inoltre riportati i nominativi dei delegati e l'elenco del personale dell'Amministrazione abilitato all'accesso al Contact Center (cfr. paragrafo 5.2). 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. 11). Il personale deve essere sostituito con altro almeno di pari livello, salvo diversi accordi scritti, anche via mail con l'Amministrazione.

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 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 paragrafo 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, 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.

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. L'aggiudicatario 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;
- adottare specifiche procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale;
- 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 previdenziali, 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 bimestrale, 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., 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;
- deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

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 sia stato già emesso il certificato di conformità. 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 (rif. Allegato 6 – Lotto 3 - 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 argomenti:

- 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.

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. 3), 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 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

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

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

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

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

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 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. ed alle pec: cds-ufficiogare@ga-cert.it e cds-gestionerisorse@ga-cert.it 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. Eventuali problematiche incorse nel bimestre di riferimento, che non permettono di procedere alla verifica di conformità, sospendono i termini suddetti. In caso di R.T.I. la fatturazione ed il relativo pagamento avverrà in capo alla sola mandataria, la stessa si impegna a riportare i dati sotto specificati unitamente all'importo che verrà liquidato alle mandanti.

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:

- 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;
- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 50 del Codice.

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 de 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. 4).

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. 5).

Le attività non eseguite o eseguite in ritardo rispetto a quanto previsto nel POA danno luogo all'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 6), inoltre, 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*, fatto salve le attività "*indifferibili*", il fornitore deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare (e un eventuale sopralluogo preliminare qualora previsto – cfr. paragrafo 4.2.3) e deve comunicare all'Amministrazione un **Preventivo di Spesa** rispetto alle attività oggetto della richiesta, utilizzando i Prezzi dei servizi (cfr. paragrafo 7).

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

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

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

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

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

5.1.4 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. 7).

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. 8).

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

TABELLA 2 – LIVELLO DI PRIORITÀ DELLE ATTIVITÀ

Successivamente al sopralluogo, in contraddittorio con il D.E.C., in relazione alle attività che è necessario effettuare, l'intervento verrà classificato come indicato nella seguente tabella. Entro 48 ore dal sopralluogo, deve essere redatto dal Fornitore e consegnato al D.E.C. un *Preventivo di Spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3) e le attività devono iniziare entro i tempi di seguito indicati considerando i giorni come naturali e consecutivi dalla data di approvazione del Preventivo di Spesa da parte del D.E.C., pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8, lett. p. 9).

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 3 - 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;

TIPOLOGIA DI CHIAMATA	INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE
	<ul style="list-style-type: none"> - 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 4 - 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, tutti i giorni esclusi domenica e festivi, 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 SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION E ALTRI SERVIZI AUSILIARI

I "Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari" comprendono l'insieme delle attività ausiliarie di supporto a quelle svolte all'interno degli immobili dell'Amministrazione.

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

6.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Per **Attività Ordinarie** si intende la presenza e disponibilità stabile di personale all'ingresso e all'interno degli immobili, secondo i fabbisogni indicati nella documentazione di gara e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le **Attività di Base**, che dovranno essere svolte dal personale, secondo il fabbisogno (N° addetti, numero di ore giornaliere e settimanali richieste, fasce orarie, giorni a settimana, etc.), indicato nell'Appendice 1 – *Dettaglio immobili e quantità*.

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

6.1.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le **Attività Straordinarie** sono attività a richiesta non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta

dell'Amministrazione per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento, per il quale è necessaria la presenza e disponibilità presso le strutture dell'Amministrazione di uno o più lavoratori (ad esempio, accoglienza in orari diversi da quelli stabiliti per eventi, manifestazioni, etc.).

Le Attività Straordinarie sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione $P_{AUS,S}$ (€) così come descritto al paragrafo 6.2.2, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 5.1.3.

6.1.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

Il servizio deve essere erogato nelle modalità richieste dalla Stazione Appaltante secondo l'orario e il calendario specificato nella documentazione di gara dell'AS e nel Programma Operativo delle Attività.

Gli addetti al servizio devono comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- indossare un abbigliamento adeguato;
- esprimersi correttamente in lingua italiana;
- mostrare il tesserino di riconoscimento;
- accogliere con disponibilità e cortesia sia gli utenti sia gli ospiti dell'/degli immobile/immobili presso cui prestano servizio;
- essere facilmente reperibili da parte degli utenti;
- avere una adeguata formazione nella risposta delle chiamate telefoniche;
- conoscere le basilari disposizioni in materia di sicurezza e di trattamento dei dati personali;
- avere conoscenza di base d'informatica (principali applicativi Microsoft Office, Internet).

6.2 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. 4 "SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION E ALTRI SERVIZI AUSILIARI"	Remunerazione
<ul style="list-style-type: none"> Attività Ordinarie di Base (cfr. paragrafo 6.2.1) 	<p>CANONE</p> <p>Le presenti Attività sono remunerate per tutto il periodo contrattuale attraverso un CANONE mensile</p>
<ul style="list-style-type: none"> Attività Straordinarie a Richiesta (cfr. paragrafi 6.2.2) 	<p>A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo)</p> <p>Le presenti Attività sono remunerate con un corrispettivo economico A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo)</p>

TABELLA 5 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 4

6.2.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZI DI PORTIERATO/RECEPTION E ALTRI SERVIZI AUSILIARI

Le Attività Ordinarie dei Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari sono remunerate mediante un Canone mensile determinato in funzione delle tipologie e delle quantità delle figure professionali richieste per le Attività di Base, dei prezzi unitari a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) delle Attività Ordinarie dei Servizi di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari (C_{AUS}) è pertanto pari al Canone per le Attività di Base ($C_{AUS,B}$)

Modalità di remunerazione - Attività di Base

Il Canone mensile (€/mese) per le Attività Ordinarie di Base ($C_{AUS,B}$), comprensivo di tutti gli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi, è determinato come segue:

$$C_{AUS,B} = \frac{V C_{AUS,B} m_c}{m_c}$$

$V_{CAUS,B}$ è il Valore Economico a base di gara, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle Attività Ordinarie di Base del Servizio di Portierato/Reception;

- mc 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 ($C_{AUS,B}$), 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.

6.2.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE SERVIZIO DI PORTIERATO/RECEPTION E ALTRI SERVIZI AUSILIARI

Le Attività Straordinarie del Servizio di Portierato/Reception e altri Servizi Ausiliari sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione $P_{AUS,S}$ (€/intervento), a valere sull'Importo a Consumo, consuntivato nel mese di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali di consumo, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi. Il Corrispettivo è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- Attività Straordinarie richieste tra quelle indicate 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);
- Prezzi a base d'asta, così come indicati nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS al netto del Ribasso offerto 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 PORTIERATO/RECEPTION
$P_{AUS,S} = p_{gs,j} \times q$ dove: - $p_{gs,j}$ è il prezzo unitario al netto del ribasso offerto, relativo alla singola Attività Straordinaria; - q rappresenta la quantità oggetto dell'Attività Straordinaria.

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.

7.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

I Prezzi predefiniti dei servizi, sono quelli indicati nell'Allegato 13 - Elenco prezzi e ribassati in sede di offerta economica e sono al netto dell'IVA.

I prezzi unitari, al netto del ribasso offerto, sono calcolati come:

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

dove:

p_{fin} = prezzo unitario al netto del ribasso offerto, indicato nell'Allegato 13 – Elenco Prezzi;

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

R = ribasso presentato in offerta economica.

I prezzi saranno arrotondati alla terza cifra decimale per difetto se la quarta cifra è compresa tra 0 e 4, per eccesso se la quarta cifra è compresa tra 5 e 9.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 5, del codice.

7.2 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H

Per la determinazione dei corrispettivi della manodopera per tutte le Attività remunerate in €/h, si terrà conto del costo della manodopera, ribassato in sede di offerta nella modalità di seguito indicata.

Per la determinazione dei prezzi orari a base d'asta p_{mo} , la Stazione Appaltante ha considerato il costo della manodopera c_{mo} ufficiale in vigore nel territorio ove viene effettuata la prestazione - in ottemperanza alla contrattazione collettiva di più recente pubblicazione al momento della definizione della base d'asta o alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, nonché dei prezzari o listini ufficiali vigenti, cui si aggiunge un importo pari al 28,70%, afferente alle voci di costo rappresentate dalle spese generali (18,70%) e dall'utile d'impresa (10%), calcolato sul costo della manodopera di cui sopra, al netto del ribasso offerto su tale percentuale.

In altre parole, il ribasso da effettuarsi sul prezzo unitario si applica esclusivamente al menzionato importo aggiuntivo pari al 28,70% del costo della manodopera (spese generali e utile d'impresa).

Ferma restando la necessità di garantire professionalità adeguate allo svolgimento dell'insieme delle attività richieste e l'obbligo dell'appaltatore di impiegare profili professionali rispondenti a quelli indicati dalle Amministrazioni per l'esecuzione delle suddette prestazioni, verranno remunerati solo i corrispettivi relativi a profili idonei alla prestazione da svolgere e non quelli relativi a qualifiche superiori.

Nel caso in cui, per attività di più elevata complessità implicanti specifiche conoscenze tecniche, dovessero essere impiegati dei livelli professionali superiori a quelli richiesti, la differenza di costo, tra le risorse effettivamente impiegate e quelle richieste dalla stazione appaltante, sarà a carico dell'appaltatore medesimo.

In caso di particolari esigenze di servizio, l'Amministrazione può richiedere che le attività straordinarie vengano svolte fuori dell'orario di lavoro diurno (compreso tra le 6.00 e le 22.00) dei giorni feriali (dal lunedì al venerdì). In tal caso, ai prezzi di cui all'Allegato 13, al netto del ribasso offerto, si applicherà un coefficiente correttivo Sh pari a:

- **1,30** in caso di orario feriale notturno (dalle ore 22.00 alle ore 6.00 dei giorni feriali);
- **1,65** in caso di orario diurno (dalle ore 6.00 alle ore 22.00) del sabato e dei giorni festivi;
- **1,75** in caso di orario notturno (dalle ore 22.00 alle ore 6.00) del sabato e dei giorni festivi.

Per cui il prezzo sarà calcolato come: $ph = p_{fin} \times Sh$

I Prezzi orari a base d'asta, sono indicati nell'Allegato 13 – Lotto 3 *Elenco prezzi*.

8 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

8.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI

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)	Ritardo nella sostituzione del personale non gradito	Entro <i>5 giorni</i> lavorativi dal ricevimento della comunicazione inviata dalla S.A.	Paragrafo 4.1.1.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 50 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p. 2)	Ritardo nell'effettuazione del sopralluogo	Entro <i>7 giorni</i> naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione	Paragrafo 4.2.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 50 per ogni giorno di ritardo
p. 3)	Ritardo nella consegna della documentazione attestante l'avvenuta formazione	Entro <i>30 giorni</i> dalla fine dei corsi di formazione	Paragrafo 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 25 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p. 4)	Ritardo nella presentazione del primo POA	Contestualmente al verbale di consegna	Paragrafo 5.1.1	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una tantum	€ 30 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p. 5)	Ritardo nella presentazione del POA successivo al primo	<i>10 giorni lavorativi</i> di anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento	Paragrafo 5.1.1	Confronto date: consegna del POA - data prevista da Capitolato	POA	Bimestrale	€ 30 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p. 6)	Attività non eseguita o eseguita in ritardo rispetto a quanto previsto nel POA	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Paragrafo 5.1.1	Confronto tra POA e svolgimento dell'attività	POA Verbale di Controllo	Bimestrale	€ 40 per ogni giorno lavorativo di ritardo; € 60 per ogni attività non eseguita
p. 7)	Ritardo nell'attivazione del Contact Center	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Paragrafo 5.2	Controllo da parte del D.E.C.	Verbale di Consegna	Una Tantum	€ 25 per ogni giorno lavorativo di ritardo
p. 8)	Ritardo nel sopralluogo a seguito di segnalazione	<ul style="list-style-type: none"> - 2 ore per interventi di emergenza - 8 ore per interventi di urgenza - 24 ore per gli altri interventi 	Paragrafo 5.2.1	Confronto tra: ora della segnalazione - ora di inizio del sopralluogo	Sistema Informativo, e-mail, chiamata	Una Tantum	€ 30 per ogni ora di ritardo
p. 9)	Ritardo nei tempi di inizio esecuzione delle attività classificate come "Indifferibili", "Programmabili a breve termine", "Programmabili a medio termine", "Programmabili a lungo termine"	Inizio esecuzione attività rispetto 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 (rif. paragrafo 18.2 del capitolato d'oneri sottocriterio B.1.1).	Paragrafo 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	€ 30 per ogni giorno di ritardo
p. 10)	Mancato adempimento anche di una sola delle soluzioni proposte in Offerta Tecnica	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Relazione Tecnica	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	€ 50 per ogni inadempimento
p. 11)	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	€ 35 per ogni mancata comunicazione

Lett.	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. 12)	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	Dettaglio immobili e quantità	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	€ 30 per ogni ora non effettuata, fino ad un massimo di € 100 al giorno
p. 13)	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	Dettaglio immobili e quantità	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	€ 30 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 l'aggiudicatario 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.