



Ministero dell'Istruzione e del Merito
Ufficio Scolastico Regionale per la Campania

APPALTO SPECIFICO INDETTO DAL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO – UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER LA CAMPANIA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA, DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE NELL'AMBITO DELLO SDA PER LA FORNITURA DEI "SERVIZI AGLI IMMOBILI" IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO

CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto dal Ministero dell'Istruzione e del Merito – Ufficio scolastico regionale per la Campania per l'affidamento del servizio di pulizia, derattizzazione e disinfestazione nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

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

INDICE

1	STORIA DEL DOCUMENTO.....	4
2	GLOSSARIO	4
3	OGGETTO DEGLI APPALTI.....	6
3.1	SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI	6
4	GESTIONE DEL CONTRATTO	6
4.1	STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI	6
4.1.1	Struttura del Fornitore	7
4.1.1.1	Struttura Organizzativa	7
4.1.1.2	Struttura Operativa	7
4.1.2	Struttura dell'Amministrazione.....	8
4.2	ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	9
4.2.1	Sopralluogo preliminare.....	9
4.2.2	Verbale di Consegna.....	10
4.3	ESECUZIONE CONTRATTUALE.....	12
4.3.1	Oneri ed obblighi del fornitore	12
4.3.2	Informazione e Formazione Sicurezza sul Lavoro e Tutela dell'Ambiente	14
4.3.3	Macchine, attrezzature di lavoro e materiali	15
4.3.4	Locali in uso al Fornitore e utenze	15
4.3.5	Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione	16
4.3.6	Rendicontazione, fatturazione e pagamenti	16
4.4	FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI.....	17
4.4.1	Verbale di Riconsegna	17
4.4.2	Verifica di conformità finale.....	17
5	SERVIZI GESTIONALI.....	17
5.1	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ.....	18
5.1.1	Programma Operativo delle Attività (POA)	18
5.1.2	Verbale di Controllo	19
5.2	CONTACT CENTER	19
5.2.1	Gestione delle chiamate	20
5.2.2	Tracking richieste	21
5.3	REPERIBILITÀ.....	21
5.4	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI	22
6	SERVIZI OPERATIVI – SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	22
6.1	SERVIZIO DI PULIZIA	22
6.1.1	Attività Ordinarie.....	22
6.1.2	Modalità e requisiti di esecuzione	22
6.1.3	Conformità ai criteri ambientali minimi	24
6.2	SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	25
6.2.1	Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione – Attività' ordinarie	25
6.2.2	Modalità e requisiti di esecuzione	27

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto dal Ministero dell'Istruzione e del Merito – Ufficio scolastico regionale per la Campania per l'affidamento del servizio di pulizia, derattizzazione e disinfestazione nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

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

6.3	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	28
7	PREZZO DEL SERVIZIO	29
8	CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO: PENALI, rISOLUZIONE E RECESSO	30
8.1	ALTRE PENALI.....	31
9	REPORTISTICA.....	32

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 D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., indetto da codesta Stazione Appaltante nell'ambito della Categoria Merceologica 1 "Servizi di pulizia e igiene ambientale" dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

2 GLOSSARIO

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

TERMINI e DEFINIZIONI	
A	
Amministrazione	La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.
Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS")	Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.
Area Omogenea	Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze.
Attività Ordinarie	Attività, relative ai Servizi Operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza, remunerate attraverso un Canone mensile.
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.
D	
Direttore dell'Esecuzione specifico (di seguito, per brevità, anche "D.E.C.") o suo delegato	La figura nominata dall'Amministrazione, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi richiesti in sede di AS e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. A tale figura è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.
F	

TERMINI e DEFINIZIONI
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.

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:

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

Superficie netta

Per le superfici orizzontali:

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

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

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

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto dal Ministero dell'Istruzione e del Merito – Ufficio scolastico regionale per la Campania per l'affidamento del servizio di pulizia, derattizzazione e disinfestazione nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

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

3 OGGETTO DEGLI APPALTI

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. 1: SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE**

- (1) Servizio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1);
- (2) Servizio di Derattizzazione e Disinfestazione (cfr. paragrafo 6.2);

I servizi operativi sopra elencati dovranno essere eseguiti presso gli immobili di seguito indicati:

Ufficio	Ubicazione	Attività dell'ufficio
Direzione Generale ed Ambito Territoriale di Napoli	Via Ponte della Maddalena, 55 – Napoli - CAP: 80142	dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 19:30
Ambito Territoriale di Avellino	Via Marotta, 14 – Avellino - CAP: 83100	dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 17:30
Ambito Territoriale di Benevento	Piazza Gramazio, 1/2 – Benevento - CAP: 82100	dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 17:45
Ambito Territoriale di Salerno	Via Monticelli, 1 - Salerno - CAP: 84122	dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 17:30
Ambito Territoriale di Caserta	Via S. Lubich n.6 Ex Area Saint Gobain – Caserta – CAP: 81100	dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 17:00

Per informazioni di dettaglio si rimanda all' "ALLEGATO A - riepilogo immobili".

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.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto dal Ministero dell'Istruzione e del Merito – Ufficio scolastico regionale per la Campania per l'affidamento del servizio di pulizia, derattizzazione e disinfestazione nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

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

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.

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

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

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 il termine di 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.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al D.E.C. o suo delegato nominato, oltre all'approvazione del Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1), 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).

4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

4.2.1 SOPRALLUOGO PRELIMINARE

Per una corretta individuazione quantitativa del servizio, gli operatori economici partecipanti alla procedura di gara dovranno effettuare, obbligatoriamente a pena di esclusione, un sopralluogo preliminare presso tutti gli immobili di cui al par. 3.1 del presente Capitolato tecnico. Il sopralluogo, finalizzato alla presa d'atto dei luoghi, dovrà essere effettuato accedendo di persona nelle aree oggetto di sopralluogo.

Il sopralluogo può essere effettuato dal rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico in possesso del documento di identità, o da soggetto diverso rappresentante dell'operatore economico purché in possesso di apposita delega, del proprio documento di identità e di copia di quello del delegante. Il soggetto delegato ad effettuare il sopralluogo non può ricevere l'incarico da più concorrenti. In tal caso la stazione appaltante non rilascia la relativa attestazione ad alcuno dei soggetti deleganti. In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario già costituiti, GEIE, aggregazione di retisti, il sopralluogo può essere effettuato da un rappresentante degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati, purché munito della delega del mandatario/capofila. In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario, aggregazione di retisti non ancora costituiti, il sopralluogo è effettuato da un rappresentante di uno degli operatori economici che costituiranno il raggruppamento o l'aggregazione in rete o il consorzio, purché munito della delega di almeno uno di detti operatori. In caso di consorzio di cui all'articolo 45, comma 2, lettera b) e c) del Codice il sopralluogo deve essere effettuato da soggetto munito di delega conferita dal consorzio oppure dall'operatore economico consorziato indicato come esecutore.

Il sopralluogo dovrà essere effettuato nei giorni feriali (sabato escluso) dalle ore 9.00 alle ore 14.30.

La richiesta di sopralluogo dovrà essere inoltrata, a mezzo posta elettronica ordinaria, agli indirizzi e-mail dei referenti di seguito indicati e, per conoscenza, al Responsabile unico del procedimento (vincenzo.romano.pn@istruzione.it).

Ubicazione immobili	Referenti	Indirizzo e-mail
Napoli	Bruognolo Maurizio	maurizio.bruognolo@istruzione.it
Avellino	Todesca Mariagrazia	m.todesca@istruzione.it
Benevento	Russo Vincenzo	vincenzo.russo.bl@istruzione.it
Salerno	Scalella Domenico	domenico.scalella.sa@istruzione.it
Caserta	Mariano Chiara	chiara.mariano2@istruzione.it

Al fine di consentire alla Stazione appaltante di organizzare l'accesso alle sedi compatibilmente con le esigenze di servizio, i Concorrenti sono tenuti ad inoltrare la richiesta di sopralluogo di cui sopra **entro il termine tassativo del 18/04/2023 alle ore 12:00**.

Ad ultimazione del sopralluogo, i predetti Responsabili ovvero il personale appositamente incaricato, rilasceranno specifica certificazione attestante l'avvenuta presa visione dei luoghi (*ALL. C - Attestato di avvenuto sopralluogo*).

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto dal Ministero dell'Istruzione e del Merito – Ufficio scolastico regionale per la Campania per l'affidamento del servizio di pulizia, derattizzazione e disinfestazione nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

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

Successivamente sarà cura degli operatori economici interessati allegare, in sede di presentazione dell'offerta, copia della suddetta certificazione.

Considerato quanto sopra evidenziato, l'operatore economico aggiudicatario, in tal modo a conoscenza della ubicazione, estensione e natura dei locali presso i quali dovrà essere prestato il servizio di pulizia, nonché della consistenza delle relative dotazioni di mobili ed arredi e di ogni altra circostanza di luogo e di fatto inerente ai suddetti locali, non potrà sollevare eccezione alcuna per qualsivoglia difficoltà che dovesse insorgere nel corso dell'espletamento del servizio, in relazione ad una pretesa ed eventuale imperfetta acquisizione di ogni elemento relativo alle circostanze di cui trattasi.

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. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

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

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

TABELLA 2 – DOCUMENTAZIONE ALLEGATA AL VERBALE DI CONSEGNA

Nel caso di utilizzo di prodotti di pulizia e/o disinfestazione o derattizzazione per i quali non sono state prodotte Schede Tecniche e Schede di Sicurezza nel Verbale di Consegna e nel POA, si applicherà la penale di cui al paragrafo 8, lett. p.11).

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 D. Lgs. n.50/2016 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), 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.

4.3 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.

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/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione;
- garantire la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili, degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna e garantire la piena disponibilità e fruibilità degli spazi.

Inoltre, il Fornitore:

- 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 D. Lgs. n. 50/2016 e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti richiesti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate;
- dovrà stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile verso Terzi;
- deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

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

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

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

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (D.E.C. o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare e sui eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico (All. I - 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.

Pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 2), il Fornitore, entro sei mesi dall'avvio del servizio, 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. Il Fornitore, inoltre, 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 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

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

Il Fornitore 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.

4.3.5 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 D Lgs. n. 50/2016, e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità semestrale.

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), di quanto oggetto di offerta tecnica presentata dal Fornitore nonché il corretto svolgimento delle attività.

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 di cui al paragrafo 8.1 lett. p.12).

4.3.6 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I termini di pagamento delle fatture, corredate della relativa documentazione, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, in particolare dall'Art. 113 bis del Codice e del D.Lgs 231/2002 e s.m.i..

I pagamenti saranno effettuati in rate mensili posticipate, da liquidare entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della fattura in formato elettronico, previa verifica positiva della conformità della prestazione, della regolarità contributiva, come attestata dal D.U.R.C., nonché del rispetto delle prescrizioni di cui all'articolo 48-bis del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 602 e regolamenti attuativi.

La fattura dovrà emettersi con cadenza mensile posticipata, al termine dei relativi periodi di esecuzione del servizio. Il termine di 60 giorni rimane sospeso in caso di contestazioni. I pagamenti al fornitore cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, possono rimanere sospesi e riprenderanno a decorrere solo dopo che il Fornitore avrà regolarizzato tutta la situazione. La stazione appaltante potrà esercitare il diritto di opposizione, di cui al comma 13 dell'art. 106 del D.lgs. 50/2016. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il Fornitore si impegna, conformemente a quanto previsto dall'art. 3, L. 13 agosto 2010, n. 136, ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.A., dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche, ivi compresa quella oggetto della presente procedura di gara.

Gli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i saranno comunicati alla Stazione Appaltante in occasione della sottoscrizione del contratto, unitamente alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. In ogni caso, qualsivoglia variazione dovrà essere comunicata alla Stazione Appaltante entro 7 gg. dall'accensione del nuovo conto corrente dedicato.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni determina la risoluzione di diritto del contratto d'appalto.

Poiché il Ministero dell'Istruzione e del Merito – Ufficio scolastico regionale per la Campania rientra nel novero delle pubbliche amministrazioni soggette all'applicazione del meccanismo dello split payment (art. 1 co. 629 della legge 23

dicembre 2014, n. 190) le fatture emesse dal fornitore dovranno indicare l'annotazione "scissione dei pagamenti ai sensi dell'art. 17/ter del Dpr 633/1972".

Il Corrispettivo complessivo calcolato potrà essere decurtato per effetto delle penali indicate al paragrafo 8.

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 D. Lgs. n. 50/2016.

4.4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione, l'Amministrazione procederà, attraverso il D.E.C., ad una verifica di conformità finale delle prestazioni eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 102 del D. Lgs. n. 50/2016, 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 ordinarie dettagliate per 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 annualmente e che comprende la calendarizzazione delle attività su base mensile, con rappresentazione grafica delle Attività Ordinarie di Base.

Apposite schede integrative dovranno essere prodotte con riferimento ad attività relative ai corsi di formazione, etc.

Il POA deve essere consegnato a mezzo e-mail. In ogni caso il primo POA deve essere consegnato contestualmente al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2) pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 3).

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al D.E.C. con un anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento, entro 20 giorni dall'inizio di ogni anno pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 3).

La mancata esecuzione o il ritardo nell'esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto nel POA comportano l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8 lett. p. 4).

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 10 giorni dalla riprogrammazione. Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 5 giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del D.E.C..

5.1.2 VERBALE DI CONTROLLO

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

Il "*Verbale di Controllo*" deve essere redatto secondo le articolazioni del POA con cadenza mensile pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 5) e in coerenza con le modalità di fatturazione e pagamento, consegnato al D.E.C., a mezzo e-mail, secondo quanto indicato al paragrafo 4.3.6.

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

- l'elenco di tutte le attività eseguite nel periodo di riferimento;
- l'elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA e riprogrammate;
- 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;

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 dalla presentazione. Entro tale periodo il D.E.C. ha la facoltà di richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche e integrazioni della documentazione. Tali richieste interromperanno la decorrenza dei termini di approvazione. Il nuovo termine di approvazione sarà di 10 giorni dalla presentazione dei chiarimenti/modifiche/integrazioni richieste.

5.2 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 di attività del servizio e nelle fasce orarie previste nel POA.

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. 6).

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) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate);
- b) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- c) solleciti;
- d) 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.

In caso di rilevazione di disservizi o mancate prestazioni, in relazione al Livello di priorità assegnato, il Fornitore è tenuto ad intervenire con personale specializzato entro i tempi di seguito indicati (il tempo di inizio dell’intervento è definito come l’intervallo di tempo intercorrente fra la chiamata/richiesta/segnalazione e l’inizio dell’intervento), pena l’applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 7) .

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

TABELLA 3 – LIVELLO DI PRIORITÀ DELLE ATTIVITÀ

Il fornitore, nei casi di emergenza/urgenza, può procedere con un intervento tampone.

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.

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 intervento, 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) Segnalazione disservizi o mancate prestazioni	<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; - indicazione del luogo del disservizio. - Indicazione della tipologia del disservizio
b) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività	<ul style="list-style-type: none"> - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento; - numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.
c) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati	<ul style="list-style-type: none"> - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.
d) solleciti	<ul style="list-style-type: none"> - numero progressivo dell'intervento/attività sollecitato/a; - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; - motivo del sollecito.
e) reclami	<ul style="list-style-type: none"> - data e ora della chiamata; - nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; - motivo del reclamo.

TABELLA 4 - INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE IN BASE ALLA TIPOLOGIA DI CHIAMATA

5.3 REPERIBILITÀ

Il Fornitore deve garantire la Reperibilità per avviare 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 nei giorni di attivazione dei servizi dalle ore 17.00 alle ore 21.00. In tali giorni e fasce orarie il Fornitore si impegna a rendere attivo un numero telefonico presidiato.

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

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto dal Ministero dell'Istruzione e del Merito – Ufficio scolastico regionale per la Campania per l'affidamento del servizio di pulizia, derattizzazione e disinfestazione nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

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

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 – SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

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

6.1 SERVIZIO DI PULIZIA

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

6.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

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

In particolare, rientrano tra le **Attività Ordinarie** le **Attività di Base**, che sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'*Allegato B - Elenco attività*.

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

Di seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire.

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

TABELLA 5 – AREE OMOGENEE

6.1.2 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

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

È cura del D.E.C. comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di predisposizione della programmazione esecutiva delle attività mediante il Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1) in sede di sottoscrizione del verbale di consegna.

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

Si precisa inoltre che l'orario e il calendario di apertura degli immobili oggetto del servizio devono essere specificati nel Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1).

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

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

La Fornitura di materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o fornitura di detergenti per l'igiene per le mani e dei relativi dispenser, sarà a carico della S.A.

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

Il corrispettivo per il posizionamento, reintegro di materiali igienico-sanitari per i servizi igienici deve considerarsi compreso nel valore del Canone mensile del servizio per le *Attività Ordinarie di Base* dell'Area Omogenea tipo 3 – Servizi igienici.

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

La raccolta differenziata e la movimentazione dei rifiuti urbani all'interno dell'immobile, svolte dal personale addetto al Servizio di Pulizia, dovrà avvenire secondo quanto riportato al paragrafo 6.1.3 e secondo le indicazioni o le procedure all'uopo stabilite dalla Stazione Appaltante; in generale l'attività comprende la consegna dei contenitori vuoti presso i locali dell'Amministrazione, raccolta dei contenitori pieni e relativa movimentazione dai locali fino alla zona di deposito temporaneo prima della raccolta, immagazzinamento e sistemazione.

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1.3 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI

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

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

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

Tutti i prodotti e i macchinari utilizzati nel servizio devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei suddetti Criteri Ambientali Minimi. Il mancato adempimento anche di una sola delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale nell'erogazione del servizio di pulizia comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett.p.8).

6.2 SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

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

Le attività oggetto del servizio sono rappresentate dalle *Attività Ordinarie* di seguito indicate.

6.2.1 SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE – ATTIVITA' ORDINARIE

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

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

- Derattizzazione
- Disinfestazione da zanzare, pappataci e simulidi;

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

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

DERATTIZZAZIONE

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

Tali misure prevedono le seguenti attività:

1. Ispezione: il Fornitore deve effettuare una verifica visiva delle aree esterne ed interne agli immobili ed effettuare una valutazione del rischio di accesso da parte di muridi secondo le norme di "rat proofing". A seguito dell'ispezione il Fornitore deve illustrare all'interno del POA il numero e il posizionamento (su apposita

planimetria) di erogatori fissi di esche e trappole, nonché le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio con le periodicità minime indicate nell'*Allegato B - Elenco attività*. Ogni erogatore/trappola deve essere contrassegnato/a da un cartello riportante il relativo numero identificativo.

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

2. Posizionamento erogatori di esche e trappole: Secondo le direttive del DEC in linea con quanto definito nel POA.

Il Fornitore, prima del posizionamento dei propri erogatori e trappole deve preventivamente verificare la presenza e funzionalità delle trappole ed erogatori già collocati presso le strutture garantendone la fornitura integrativa o sostitutiva. Nello specifico dovrà provvedere a rimuovere e smaltire tutte le trappole ed erogatori eventualmente danneggiati esistenti presso i luoghi di servizio.

Gli erogatori di esca devono essere realizzati in plastica stampata robusta e comunque con materiale di comprovata resistenza all'urto e allo sfondamento, dovranno essere fissate in modo inamovibile e segnalate con appositi indicatori di dimensioni idonee a ricevere ratti. Gli erogatori e le trappole devono essere posizionati in modo tale da essere inaccessibili a persone e ad animali "no target" e dotati di chiave speciale di sicurezza. In particolare, gli erogatori devono inoltre impedire la fuoriuscita dell'esca in caso di manomissione o di manipolazione accidentale al personale non addetto. Ogni erogatore deve disporre di apposita etichetta indicante il nome del Fornitore, le indicazioni terapeutiche per il medico, il tipo di prodotto, le indicazioni di pericolo e di divieto di manipolazione, nonché la data in cui è stata eseguita la manutenzione. Il loro posizionamento deve essere segnalato con apposita cartellonistica contenente anche le avvertenze del caso. Negli erogatori potranno essere utilizzate esche di tipo solido saldamente fissate all'interno dei contenitori o esche virtuali (formulate senza principio attivo) in funzione dello specifico posto di utilizzo. Il ritardo o il parziale adempimento nella rimozione, smaltimento di trappole ed erogatori esistenti e la mancata installazione/sostituzione di nuovi erogatori o trappole comporta l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p.9).

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

Ad ogni verifica il Fornitore deve provvedere alla sostituzione e rimozione delle esche posizionate precedentemente nei locali e nelle aree interessate, alla manutenzione delle trappole e degli erogatori e alla loro sostituzione qualora non più utilizzabili, deteriorati, danneggiati o rubati. Sono comprese nell'attività di

verifica anche l'allontanamento e lo smaltimento dei residui delle esche inutilizzate che dovranno essere smaltite secondo le norme vigenti e ivi comprese le attività di recupero delle carogne di ratti.

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

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

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

DISINFESTAZIONE DA ZANZARE, PAPPATACI E SIMULIDI

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

Tali misure prevedono le seguenti attività:

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

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

Per un dettaglio delle attività da espletare con le relative frequenze si rimanda all' "*All. B: Elenco attività*"

6.2.2 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

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

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, per tali prodotti devono essere fornite la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici o Biocidi utilizzato riportante il lotto di produzione, le modalità di utilizzo e i possibili danni alla salute (livelli di eco-tossicità) e allegate al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

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

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

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

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

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

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

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

6.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

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

CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 - "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE"	<u>REMUNERAZIONE</u>
SERVIZIO DI PULIZIA, DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE	
<i>Attività Ordinarie di pulizia, derattizzazione e disinfestazione (cfr. paragrafi 6.1.1 e 6.2.1)</i>	<p>CANONE</p> <p><i>Le presenti Attività sono remunerate per tutto il periodo contrattuale attraverso un CANONE mensile.</i></p>

TABELLA 6 – MODALITÀ DI REMUNERAZIONE CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1

Le *Attività Ordinarie* di pulizia, derattizzazione e disinfestazione sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle *Attività di Base* e sulle richieste dall'Amministrazione in corso di esecuzione, del prezzo a base d'asta e del ribasso offerto in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) delle *Attività Ordinarie* di base del Servizio di pulizia, derattizzazione e disinfestazione ($C_{PUL,B}$) è pertanto calcolato come segue:

$$C_{PUL,B} = \frac{V_{CPUL,B}}{dm}$$

Dove:

- $C_{PUL,B}$ è Il Canone mensile (€/mese) per le Attività Ordinarie di Base, 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.
- $V_{CPUL,B}$ è il Valore Economico a base di gara, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle Attività Ordinarie di Base del Servizio di Pulizia;
- dm rappresenta la durata contrattuale espressa in numero di mesi del servizio.

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, come sopra descritto.

Nel caso in cui durante la vigenza contrattuale, possano verificarsi modifiche/integrazioni al Contratto, la Stazione Appaltante potrà definire in sede di AS una modalità di rideterminazione del Canone nei limiti previsti dall'Art. 106 del D.lgs 50/2016.

7 PREZZO DEL SERVIZIO

Il prezzo del servizio posto a base d'gara, da considerarsi al netto dell'IVA e degli oneri per la sicurezza da interferenze, è da intendersi come valore economico a corpo a remunerazione delle attività ordinarie richieste sia per il servizio di pulizia che per il servizio di derattizzazione e disinfestazione.

Per la determinazione del suddetto prezzo la Stazione Appaltante ha considerato il costo della manodopera 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, a cui si aggiunge un importo percentuale variabile afferente alle voci di costo rappresentate da materiali/attrezzature, dalle spese generali e dall'utile d'impresa.

Con il corrispettivo di aggiudicazione il Fornitore si intende, quindi, compensato di qualsiasi suo avere o pretesa per l'appalto in parola, senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto dal Ministero dell'Istruzione e del Merito – Ufficio scolastico regionale per la Campania per l'affidamento del servizio di pulizia, derattizzazione e disinfestazione nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

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

8 CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO: PENALI, RISOLUZIONE E RECESSO

Penali

Al riscontro di eventuali violazioni delle norme contrattuali che regolano il rapporto e/o di inadempienze che pregiudichino lo svolgimento corretto e puntuale del servizio, la Stazione Appaltante provvederà a contestarle con formale diffida al Fornitore, affinché vengano eseguiti gli adempimenti richiesti o vengano eliminate le disfunzioni o fatte cessare le violazioni.

Al Fornitore verrà concesso un termine non inferiore a 3 giorni per le relative controdeduzioni e motivazioni.

Qualora la Stazione Appaltante ritenga di non accogliere le giustificazioni addotte, lo comunicherà all'impresa e applicherà una penale, in caso di mancato espletamento del servizio ovvero di espletamento di servizio non conforme, fino ad un valore massimo del 5% del corrispettivo mensile dell'appalto, in ragione della gravità dell'inadempimento. Costituisce prestazione incompleta anche la mancata o tardiva esecuzione di una sola tra le prestazioni giornaliere previste, accertata dal referente della Stazione appaltante.

L'importo delle penali sarà trattenuto sugli importi da liquidare. La Stazione appaltante potrà procedere al recupero delle penali anche mediante trattenuta sulla cauzione che dovrà essere reintegrata, nel termine di giorni quindici, a pena di risoluzione del contratto.

Resta ferma la risarcibilità dell'eventuale ulteriore danno subito dalla Stazione Appaltante, non coperto dall'importo delle penali.

Le penalità sono comunicate al Fornitore in via amministrativa, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora ed ogni altro procedimento giudiziale.

Qualora le suddette penali dovessero essere complessivamente superiori al 10% del valore contrattuale, si procederà alla risoluzione del contratto.

La penalità verrà restituita, in tutto o in parte, qualora sia riconosciuta totalmente o parzialmente non dovuta.

Il Fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto della Stazione Appaltante a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Risoluzione

Per la risoluzione trova applicazione l'art. 108 del D. lgs. 50/2016 s.m.i. La Stazione Appaltante potrà risolvere il presente contratto, senza pregiudizio per ogni altra azione per rivalsa dei danni, in caso di inadempimento o altro fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'affidamento.

La Stazione Appaltante ha la facoltà di promuovere la risoluzione per inadempimento, senza pregiudizio per ogni altra azione per rivalsa dei danni, in caso di mancato rispetto degli obblighi di cui al presente contratto ed in particolare nelle seguenti ipotesi:

- mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m. e i.;
- qualora le violazioni comportino l'applicazione di penalità che nel complesso superi il 10% del valore contrattuale;
- mancato rispetto degli obblighi assicurativi, previdenziali e assistenziali nei confronti del personale dipendente;
- mancato rispetto, definitivamente accertato, dei contratti collettivi;

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto dal Ministero dell'Istruzione e del Merito – Ufficio scolastico regionale per la Campania per l'affidamento del servizio di pulizia, derattizzazione e disinfestazione nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

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

- fallimento, messa in liquidazione o apertura di altra procedura concorsuale;
- ogni altra inadempienza o fatto, non espressamente contemplati nel presente articolo, che rendano impossibile la prosecuzione del rapporto.

La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, tramite PEC indirizzata all'appaltatore, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che l'appaltatore abbia fatto pervenire le giustificazioni e/o controdeduzioni e, comunque, ove queste non siano ritenute sufficienti ad escludere la sua responsabilità, si procederà alla risoluzione del rapporto contrattuale.

In tutte le ipotesi di risoluzione sopra elencate, la Stazione appaltante provvederà ad incamerare l'intero importo della cauzione, fatto salvo il risarcimento per il maggior danno subito e ad affidare a terzi il contratto o la parte rimanente di questo, in danno dell'aggiudicatario inadempiente. Al Fornitore inadempiente sono addebitati i danni diretti ed indiretti, nonché il rimborso dei maggiori oneri che la Stazione Appaltante dovrà affrontare per il periodo contrattuale residuale. Per quanto non contemplato nel presente capitolato si fa riferimento alla normativa vigente del codice civile, art. 1452 c.c. e seguenti.

Recesso

Per il recesso trova applicazione l'art. 109 del D. lgs. 50/2016 s.m.i. La Stazione Appaltante si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze di interesse pubblico, di recedere in ogni momento dal presente contratto con preavviso di almeno un mese.

La Stazione Appaltante ha la facoltà di recedere dal contratto per sopravvenute esigenze di carattere organizzativo e, comunque, qualora intervengano modifiche normative, che incidano sulle sue funzioni o sulla sua organizzazione, anche senza necessità di addurre motivazioni in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 20 (venti) giorni.

8.1 ALTRE PENALI

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

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	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	0,3 % dell'ammontare netto contrattuale
p.2)	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	0,1% dell'ammontare netto contrattuale
p.3)	Ritardo nella presentazione del POA	Termini da capitolato	Par. 5.1.1	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una tantum	0,1 % dell'ammontare netto contrattuale
p.4)	Mancata esecuzione o ritardo delle attività previste nel POA	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 5.1.1	Controllo da parte del D.E.C.	POA – Verbale di controllo	Una tantum	0,3 % dell'ammontare netto contrattuale

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto dal Ministero dell'Istruzione e del Merito – Ufficio scolastico regionale per la Campania per l'affidamento del servizio di pulizia, derattizzazione e disinfestazione nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

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

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.5)	Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo	entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del Verbale	Par. 5.1.2	Confronto date: consegna del Verbale di Controllo data prevista da Capitolato	Verbale di Controllo	Mensile	0,2% dell'ammontare netto contrattuale
p.6)	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	0,1 % dell'ammontare netto contrattuale
p.7)	Mancata tempestività intervento di recupero disservizi	<ul style="list-style-type: none"> - 2 ore per interventi di emergenza - 8 ore per interventi di urgenza - 1 giorno lavorativo per gli altri interventi 	Par. 5.2.1	Confronto tra: ora della segnalazione ora di inizio del sopralluogo	E-mail, chiamata	Una Tantum	0,1 % dell'ammontare netto contrattuale
p.8)	Mancato adempimento anche di una sola delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale nell'erogazione dei servizi di Pulizia	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.1.3	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.		Una Tantum	0,1 % dell'ammontare netto contrattuale
p.9)	Ritardo nella rimozione e smaltimento di trappole ed erogatori esistenti e installazione di nuovi erogatori e trappole	Entro 5 giorni dal Verbale di Consegna	Par. 6.2.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	0,1 % dell'ammontare netto contrattuale
p.10)	Ritardo nella effettuazione di applicazioni antilarvali e/o adulticide	Ogni 15 giorni tra marzo e settembre	Par. 6.2.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	0,1 % dell'ammontare netto contrattuale
p.11)	Utilizzo di prodotti di pulizia e/o disinfestazione e derattizzazione diversi da quelli inseriti nel verbale di consegna.	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par 4.2.2	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una Tantum	0,1 % dell'ammontare netto contrattuale
p. 12)	Esito negativo della verifica o di ritardo nell'esecuzione delle azioni correttive poste in atto dal Fornitore	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par 4.3.5	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	0,2% dell'ammontare netto contrattuale

TABELLA 7 – TABELLA ALTRE PENALI

9 REPORTISTICA

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto dal Ministero dell'Istruzione e del Merito – Ufficio scolastico regionale per la Campania per l'affidamento del servizio di pulizia, derattizzazione e disinfestazione nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

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

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 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.