



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

**AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT
DA SVOLGERE NEGLI EDIFICI DELL'UNIVERSITA' DI SIENA
CIG: 8715277A17**

CAPITOLATO GENERALE D'APPALTO

Responsabile Unico del Procedimento: Ing. Massimiliano Pagni

INDICE

1. PREMESSA
2. DEFINIZIONI
3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO
4. ELENCO EDIFICI
5. NATURA, OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO
6. PROCESSI E SISTEMI DI SUPPORTO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI
7. SERVIZI OPERATIVI DI MANUTENZIONE ED ESERCIZIO
8. ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI
9. ONERI E OBBLIGHI DELL'APPALTATORE
10. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO
11. MODALITA' DI REMUNERAZIONE
12. DISCIPLINA NEI CANTIERI
13. ONERI ED OBBLIGHI DIVERSI A CARICO DELL'APPALTATORE
14. DIFETTI DI COSTRUZIONE O NEI MATERIALI
15. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA
16. TRATTAMENTO E TUTELA DEI LAVORATORI
17. DISCIPLINA DEI SUBAPPALTI
18. PAGAMENTO DEI SUBAPPALTATORI
19. GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA DI ASSICURAZIONE
20. CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI
21. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO
22. CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE
23. SPESE DI CONTRATTO, DI REGISTRO ED ACCESSORIE
24. INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO E DEL CAPITOLATO GENERALE D'APPALTO
25. PUBBLICITÀ E CLAUSOLA DI RISERVATEZZA
26. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
27. CONTROVERSIE

1. PREMESSA

L'Università Degli Studi di Siena intende affidare i servizi integrati per la **manutenzione del proprio patrimonio immobiliare per quanto riguarda le opere edilizie ed impiantistiche civili presso gli immobili situati in Siena, Arezzo e Grosseto** con piena responsabilità dell'Appaltatore/Fornitore in termini di raggiungimento e mantenimento di livelli prestazionali definiti nelle normative e nel presente capitolato, oltre che nei capitolati speciali tecnici ed in tutti gli elaborati di gara che descrivono i servizi richiesti, le loro specifiche e le modalità di erogazione.

L'Appalto comprende prestazioni da eseguirsi nell'ambito di un contratto misto di servizi e lavori, in cui i servizi di gestione del patrimonio immobiliare costituiscono l'oggetto principale mentre eventuali lavori assumono carattere di accessoria e saranno valutati secondo le esigenze e la programmazione sviluppate dal Committente.

Resta inteso che il Fornitore rimane l'unico responsabile nei confronti del Committente per quanto concerne l'attività di manutenzione del patrimonio immobiliare/impiantistico, che verrà affidata nelle condizioni d'uso in cui si trova, nel rispetto delle modalità previste nel presente Capitolato, nei Capitolati Speciali Tecnici ed in tutti gli Allegati e nell'osservanza degli obblighi derivanti da leggi, regolamenti o altre norme in vigore.

Le modalità di esecuzione potrebbero inoltre prevedere che, altri soggetti scelti con le procedure descritte nel presente documento, potrebbero eseguire degli interventi sugli edifici oggetto del presente appalto.

2. DEFINIZIONI

Si riportano di seguito le definizioni principali per la gestione del servizio oggetto del presente appalto. Tali definizioni sono da considerarsi integrative di quelle riportate in tutti gli altri documenti oggetto del presente appalto.

- **Archibus:** Sistema Informativo Gestionale utilizzato dal Committente per la gestione del Facility Management, sui propri immobili e impianti.
- **Anagrafe Immobiliare:** Insieme organizzato delle informazioni necessarie a descrivere la consistenza e le caratteristiche tecniche dei beni immobiliari ed impiantistici, supportata da un opportuno metodo di classificazione e codifica degli stessi e delle loro componenti.
- **Area Lorda Esterna:** l'area esterna lorda rappresenta la superficie delimitata dalla parte esterna dei muri perimetrali. E' assimilabile alla Superficie Commerciale, data dalla somma della superficie calpestabile e della superficie non calpestabile.
- **Area Lorda Interna:** l'area lorda interna di un piano è la superficie delimitata dalla faccia interna dei muri perimetrali; è calcolata come: Area Lorda Interna = Area Lorda Esterna – Area Muri Perimetrali.
- **Area Murature Perimetrali:** l'area delle murature perimetrali.
- **Area Murature Interne:** l'area dei tramezzi e/o murature portanti interne al perimetro di piano.
- **Area Utile:** l'area utilizzabile di un piano è lo spazio effettivamente calpestabile di un piano o porzione di piano; si ottiene come: Area utile = Area Lorda interna – Area Muri Perimetrali – Area murature interne.
- **Appaltatore/Fornitore Vincitore:** soggetto che assume l'obbligo di fornire i servizi di Facility Management poiché risultato vincitore della gara;
- **Appaltatore/Fornitore Riserva:** soggetto/i che può/possono assumere l'obbligo di fornire servizi secondo le modalità previste dal capitolato;
- **Censimento:** nell'ambito del presente Appalto, la realizzazione/aggiornamento di un'anagrafica per la determinazione delle consistenze, delle destinazioni d'uso, dello stato d'uso e di conservazione degli immobili e sistemi impiantistici elencati ed indicati all'articolo 4; il tutto con le modalità utili a riversare i dati sul sistema informativo Archibus/FM.
- **Centrale Operativa/Call Center Appaltatore:** struttura operativa dell'Appaltatore preposta alla raccolta e alla gestione delle segnalazioni da parte del Committente.
- **Service Desk:** struttura del Committente preposta alle attività di ricezione, caratterizzazione ed inoltramento delle richieste di intervento all'appaltatore.
- **Committente/Stazione Appaltante/Amministrazione:** Università di Siena o qualsiasi delegato per essa.

- **Esigenze Manutentive:** insieme di tutti gli interventi richiesti e/o previsti per il sistema edificio/impianto.
- **Fase di Avviamento dell'Appalto:** la Fase di Avviamento sarà il periodo di tempo in cui l'Appaltatore potrà assimilare le specificità degli impianti e degli immobili; il periodo temporale di questa fase sarà meglio specificato nel relativo paragrafo del presente capitolato.
- **Fase 0:** Presa in consegna degli edifici e impianti e inizio del rapporto contrattuale.
- **Fase di Assessment:** Fase iniziale della durata di 6 mesi nella quale l'appaltatore dovrà effettuare una ricognizione a 360° del sistema edificio-impianto, con l'onere di completare e verificare il popolamento dell'Anagrafica Tecnica informatizzata e dovrà produrre il calcolo dell'FCI (Facility Condition Index).
- **Fase a Regime:** la fase che decorre dal termine della Fase di Avviamento e riguarda tutte le attività di manutenzione contrattualizzate.
- **Franchigia:** si intende il limite economico al di sotto del quale le attività di manutenzione correttiva a guasto non devono essere compensate al Fornitore (materiali, parti di ricambio, mano d'opera ecc.) in quanto remunerate solo ed esclusivamente dal canone. Il suo valore minimo stabilito dalla Committente a base di gara è di 500,00 € (cinquecento/00), ed è oggetto di offerta economica. Per gli interventi valutati oltre franchigia, come risultante dall'Offerta Economica (extra canone e manutenzione migliorativa) si rimanda al rispettivo paragrafo del presente capitolato.
- **Immobile:** singolo edificio oggetto di manutenzione con relative pertinenze e quant'altro sia oggetto dei servizi in appalto.
- **Presidi:** sono le strutture attivate dall'Ateneo per rispondere alle esigenze amministrative e tecnico-logistiche comuni ai dipartimenti e ad altre strutture a loro afferenti. Ad ogni presidio è affidato il controllo e la gestione funzionale di un unico immobile o un insieme di immobili omogenei, identificato/i dal Committente in funzione di particolari caratteristiche organizzative simili e/o secondo della loro finalità didattica/amministrativa o in funzione della loro dislocazione geografica.
- **Corrispettivo a Canone:** corrispettivo per quei servizi il cui costo è riferito alla prestazione complessivamente intesa; compenso che viene corrisposto periodicamente.
- **Corrispettivo a Misura:** corrispettivo per servizi valutato secondo un'unità di misura (mc, ml, lt, kg, ecc).
- **Livello di Remunerazione:** livello remunerativo, sul canone annuo, conseguito dall'Appaltatore ovvero remunerazione percentualmente proporzionale alle prestazioni raggiunte dall'Appaltatore stesso, rispetto ai livelli di servizio previsti.
- **Indicatore di Servizio/Prestazione (SLA-Service Level Agreement):** strumento ordinario di controllo dei risultati di gestione e parametro per la definizione dei meccanismi penalizzanti.
- **Condizione:** l'insieme delle operazioni, effettuate dall'Appaltatore nel rispetto delle normative vigenti, necessarie a garantire:
 - *il funzionamento degli impianti/apparati/componenti secondo i dati di progetto e funzionali;*
 - *il controllo di tutti i parametri funzionali e degli indici prestazionali e progettuali previsti;*
 - *la continuità del funzionamento dei sistemi impiantistici;*
 - *la sicurezza di utilizzo;*
 - *l'aggiornamento della documentazione e dei registri di legge;*
 - *l'insieme delle operazioni di manutenzione ordinaria programmata*
- **Sistema di Monitoraggio e Controllo:** Sistema di indicatori finalizzato al controllo e monitoraggio delle performance gestionali ed operative del Fornitore del servizio.
- **Manutenzione Straordinaria Migliorativa:** gli interventi necessari per aumentare il livello qualitativo e di funzionalità dell'immobile e relativi impianti. Rientrano in questa categoria anche le attività derivanti da variazioni del contesto normativo e obsolescenze non previste. Si considerano di manutenzione migliorativa tutti i singoli interventi eccedenti l'importo di € 10.000,00. Per la gestione di tali interventi si rimanda al rispettivo paragrafo del presente capitolato.
- **Manutenzione Ordinaria Riparativa o a Guasto Extra Canone:** gli interventi destinati al ripristino delle anomalie e necessari a mantenere il livello qualitativo e di funzionalità dell'immobile/impianto. Rientrano in questa categoria anche le attività derivanti da variazioni del contesto normativo e obsolescenze non previste. Questa attività extra-canone comprende tutto ciò che risulta oltre la

franchigia; fino a 4 volte il valore della franchigia come risulta dall'offerta migliorativa della stessa presentata dall'Appaltatore in fase di gara sarà eseguita dall'operatore vincitore, solo dopo apposito preventivo e remunerata con la differenza tra i due importi suddetti; mentre l'attività extra-canone eccedente il valore pari a 4 volte la franchigia (come dall'offerta migliorativa), fino al valore di 10.000,00 €, sarà gestito con apposito preventivo/offerta economica, mettendo in concorrenza l'operatore vincitore e le due riserve. Queste procedure saranno gestite tramite piattaforma Archibus/FM e Ubuy Cineca.

- **Manutenzione Ordinaria Programmata/Preventiva:** gli interventi volti al mantenimento degli standard di funzionalità del sistema immobile/impianto, da svolgersi con intervalli di tempo prefissati ed indicate nei singoli capitolati speciali tecnici e volta a ridurre la probabilità di guasto o il degrado di una entità.
- **Manutenzione Ordinaria Riparativa o a Guasto Compresa nel Canone:** gli interventi destinati al ripristino delle anomalie e necessari a mantenere il livello qualitativo e di funzionalità del sistema immobile/impianto. Rientrano in questa categoria anche le attività derivanti da variazioni del contesto normativo e obsolescenze non previste. Si considerano di manutenzione riparativa o a guasto compresi nel canone tutti i singoli interventi entro l'importo della franchigia. Per la gestione di tali interventi si rimanda al rispettivo paragrafo del presente capitolato.
- **Adeguamento Normativo:** L'insieme degli interventi necessari a riportare i sistemi impiantistici e/o edilizi, impiantistici o parti di essi perfettamente conformi alle norme vigenti
- **Piano di Riqualificazione:** il documento predisposto dall'Appaltatore ed indicante, le priorità per gli interventi necessari a migliorare il livello manutentivo e o qualitativo dell'immobile e degli impianti, rispetto alle condizioni iniziali.
- **Rapporto di Intervento Tecnico/Scheda di certificazione intervento:** Il documento che l'Appaltatore dovrà obbligatoriamente compilare al termine di ogni singolo intervento manutentivo, ed inserito in Archibus/FM.
- **Registro delle Manutenzioni:** documento in cui l'Appaltatore è tenuto a riportare e a tenere sempre aggiornati i dati relativi agli interventi di manutenzione soggetti per normativa alla redazione di tale documento.
- **Report Annuale:** il documento da compilarsi a cura dell'Appaltatore, con cadenza annuale, nel quale saranno riportati, sotto forma di relazione, i risultati complessivi della commessa.
- **Tempo di Completamento:** intervallo misurato tra l'orario di richiesta d'intervento e l'orario di completamento dell'intervento indicato nel Rapporto di Intervento Tecnico, e inserito in Archibus/FM
- **Tempo di Intervento:** tempo di risposta da parte dell'Appaltatore per il ripristino del regolare funzionamento degli impianti; misurato come tempo intercorso tra la richiesta di intervento, a causa di un'interruzione e/o malfunzionamento del servizio, e l'arrivo dell'addetto alla manutenzione presso i locali oggetto dell'intervento stesso.
- **Utente:** personale appartenente al Committente che svolge le attività lavorative all'interno degli immobili.
- **Verbale di Concordamento:** il documento nel quale possono essere contenuti patti aggiuntivi concordati tra Committente e Appaltatore.
- **Tavolo di Coordinamento:** Sessioni programmate di confronto tra Committente e Appaltatore, il cui compito sarà quello di aumentare il coordinamento, il monitoraggio e la verifica delle attività previste nel servizio di manutenzione degli immobili ed impianti riducendo e risolvendo le eventuali criticità che si potranno presentare nel corso dell'appalto.
- **FCI-Facility Condition Index:** indicatore che permette di misurare "il grado di usura di un asset in un determinato momento" ed è definito dal rapporto fra il costo di tutti gli interventi necessari al ripristino dell'elemento e il costo di sostituzione dell'elemento stesso, espresso in termini percentuali.
- **Verbale di Passaggio di Consegna:** il documento redatto in contraddittorio tra il Committente, l'impresa uscente e l'impresa entrante, che riporta un inventario delle apparecchiature, degli impianti ed il relativo stato di fatto del sistema edificio/impianto. Tale documento è finalizzato al riscontro e all'evidenziazione di eventuali criticità manutentive, al momento della presa in consegna da parte

dell'Appaltatore, che potrebbero generare problematiche gestionali durante la durata del contratto. Lo stato di fatto del sistema edificio/impianto può essere quantificato dal FCI.

- **Responsabile di Commessa (dell'Appaltatore):** proposto dall'Appaltatore e accettato dal Committente, costituisce un punto di interfaccia in relazione a: monitoraggio dei parametri che misurano i livelli di servizio; eventuali chiarimenti di natura tecnica che dovessero insorgere nel corso dell'Appalto; verifica e controllo sulle attività.
- **DEC-Direttore Esecutivo del Contratto:** persona incaricata dal Committente ai sensi del Codice degli Appalti (ultimi aggiornamenti vigenti).
- **RUP-Responsabile Unico del Procedimento:** persona incaricata dal Committente ai sensi del Codice degli Appalti (ultimi aggiornamenti vigenti).

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'esecuzione delle prestazioni dell'appalto in oggetto è soggetta all'osservanza delle norme del contratto, del presente Capitolato, dei Capitolati speciali tecnici e delle norme contenute nelle leggi, regolamenti, disposizioni e circolari governative, prefettizie, regionali, comunali e di ogni altra autorità legalmente riconosciuta, che comunque abbiano attinenza con l'appalto in oggetto, siano esse tecniche e/o di carattere generale, in vigore all'atto dell'offerta ovvero emanate durante il corso del contratto.

4. ELENCO EDIFICI

Compre tutti gli edifici dell'Università degli Studi di Siena, escluso il Polo Scientifico di San Miniato, per il dettaglio delle consistenze, si veda l'allegato al presente Capitolato Generale di Appalto.

5. NATURA, OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

5.1 NATURA DELL'APPALTO

Il contratto che stipuleranno gli operatori economici aggiudicatari avrà la natura giuridica dell'Appalto di Servizio.

Con il presente appalto devono essere realizzati i **“Servizi di facility management da svolgere begli edifici in uso a qualsiasi titolo all'Università di Siena”**.

L'appalto sarà formalizzato da questa Amministrazione con la stipula del Contratto di Appalto.

Al primo in graduatoria sarà assegnato il ruolo di titolare/vincitore ed ai concorrenti secondo e terzo in graduatoria il ruolo di riserve.

Il concorrente risultato primo in graduatoria stipula il contratto, con le seguenti tempistiche:

- una prima fase per la durata dei primi 6 mesi relativo alla fase di **assessment**;
- una seconda fase per la durata di 1 anno e 6 mesi relativo alla fase di **esecuzione a regime del contratto**;
- una **eventuale** terza fase della durata di 3 anni di **proroga** del contratto di Appalto.

Preliminarmente a ciascuna delle tre fasi contrattuali l'Università potrà esprimere proprie valutazioni circa l'andamento contrattuale ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati, riservandosi di procedere o meno con la fase successiva con l'aggiudicatario o con l'operatore economico di riserva collocatosi in seconda posizione in graduatoria.

Il valore del contratto di appalto, stipulato con il Fornitore, sarà pari all'importo posto a base d'asta meno il ribasso percentuale offerto in gara dall'operatore economico aggiudicatario (primo in classifica).

Gli operatori aventi ruolo di riserva, invece, non stipulano nell'immediato alcun contratto derivato con l'amministrazione, ma potranno stipulare contratti secondo le condizioni di seguito indicate.

Il perfezionarsi dei presupposti previsti dal capitolato darà diritto all'amministrazione di stipulare contratti derivati con gli operatori che hanno assunto il ruolo di riserve.

In questo caso i singoli operatori dovranno sottoscrivere il contratto derivato e saranno chiamati ad eseguire le prestazioni conformemente a quanto hanno offerto in gara.

Gli affidamenti dei singoli contratti di appalto seguiranno le prescrizioni di seguito indicate nel presente capitolato speciale.

La **prestazione principale** del servizio di manutenzione, definito in maniera univoca nel contratto è stipulata a corpo e per essa viene riconosciuto un canone trimestrale, comprensivo di tutte le prestazioni necessarie per la corretta gestione/manutenzione degli immobili e relativi sistemi impiantistici qualunque sia la natura di ogni singolo intervento da realizzare (servizi e lavori) il cui valore economico complessivo risulta inferiore e quindi compreso nel valore della franchigia come determinata in gara d'appalto.

Le prestazioni ulteriori cosiddette "extra canone" sono invece interamente "a misura" ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera eeeee), del Codice dei contratti, e dell'articolo 43, comma 7, del Regolamento generale appalti pubblici e saranno affidate singolarmente previa valutazione di preventivo da questa Stazione Appaltante che autorizzerà o meno l'intervento.

I prezzi dell'elenco prezzi unitari di cui agli articoli 32 e 41 del Regolamento generale appalti pubblici, ai quali si applica il ribasso percentuale offerto dal Fornitore in sede di gara, costituiscono l'«elenco dei prezzi unitari» da applicare alle singole quantità eseguite, siano esse riferite alla **prestazione principale**, sia che si tratti di interventi entro il valore definito della franchigia, sia che si tratti di interventi oltre la franchigia fino a 4 volte la stessa.

La stipula del contratto si formalizzerà per tramite dell'invio dell'ordine sottoscritto da parte dell'amministrazione alla posta certificata dell'operatore economico che una volta accettato dovrà a sua volta, previa sottoscrizione con firma digitale restituirlo via posta certificata all'amministrazione. Sin tanto che ciò non avviene (restituzione firmata per PEC dell'ordine ricevuto) il contratto derivato/l'intervento non è da ritenersi autorizzato.

Se il singolo intervento manutentivo da realizzare viene quantificato all'interno dell'intervallo tra la franchigia e 4 volte la stessa, verrà effettuato dall'operatore vincitore/Fornitore al quale sarà riconosciuta la sola quota parte differenza tra il valore quantificato complessivo dell'intervento e il valore della franchigia stessa, se invece lo stesso viene quantificato in un valore maggiore pari a 4 volte la franchigia e fino a € 10.000,00, il servizio/lavoro da affidare sarà oggetto di nuovo confronto competitivo tra i tre operatori firmatari/selezionati secondo graduatoria (Fornitore/riserve) del contratto derivato a cui gli stessi servizi/lavori si riferiscono.

Per quanto riguarda tutti gli interventi di manutenzione migliorativa, straordinaria o di adeguamento normativo extra canone, ovvero interventi sopra i € 10.000,00 si procederà previa valutazione da parte della Stazione Appaltante sulla fattibilità o meno dell'intervento e, solo successivamente lo stesso sarà affidato con procedura competitiva nei confronti di soggetti scelti dalla Stazione Appaltante.

Tutti i confronti competitivi, sia tra gli aventi diritto (Appaltatore e due riserve), sia tra altri soggetti scelti dalla Stazione Appaltante, potrà avvenire anche usando la piattaforma Ubuy.

Le prestazioni dell'operatore economico titolare/fornitore saranno giudicate dall'amministrazione in particolare in ordine ai seguenti aspetti:

- rispetto dei tempi di esecuzione;
- rispetto dei livelli qualitativi nella realizzazione delle prestazioni;
- rispetto delle prescrizioni inerenti la sicurezza dei lavoratori.

Se durante la esecuzione del contratto l'amministrazione ravviserà un inadempimento contrattuale da parte dell'operatore economico/Fornitore in ordine ad uno dei suddetti aspetti potrà, previo contraddittorio con l'operatore economico, sanzionare lo stesso con un avviso di inadempimento.

La conseguente emissione da parte dell'amministrazione di un avviso di inadempimento ai danni di un operatore economico titolare/Fornitore comporterà:

- per la prima sanzione, un avvertimento;
- per la seconda sanzione, una penale;
- per la terza sanzione, il diritto dell'amministrazione di risolvere il contratto derivato con l'operatore economico titolare e sottoscriverne uno alternativo con uno degli operatori economici riserva (partendo dal secondo in graduatoria).

5.2 RINUNCIA DA PARTE DEGLI OPERATORI ECONOMICI DEL RUOLO DI FORNITORE E/O RUOLO DELLE RISERVE

Qualora il primo in graduatoria in fase di aggiudicazione decida di rinunciare al ruolo di Fornitore, dovrà darne formale comunicazione alla Stazione Appaltante per PEC. Tale comunicazione deve essere presentata entro

i 5 giorni successivi alla comunicazione di affidamento incarico, e dovrà sulla stessa indicare il motivo che ha determinato tale scelta.

L'eventuale motivata rinuncia del primo della graduatoria finale, determina l'affidamento del ruolo di Fornitore al secondo in graduatoria.

In funzione dell'assunzione/formalizzazione del ruolo del Fornitore saranno identificati secondo la graduatoria finale le riserve, che possono assumere o meno tale incarico così come previsto da questo capitolato e dai capitolati tecnici di riferimento.

Se gli operatori economici identificati come riserve non intendono assumere tale ruolo, dovranno comunicare alla Stazione Appaltante la loro rinuncia per PEC motivandola e tale funzione sarà svolta dagli operatori interessati chiamati in ordine alla graduatoria finale fino ad esaurimento della stessa.

La rinuncia del ruolo di riserva, può essere presentata anche a servizio di manutenzione già avviato con identiche modalità di comunicazione PEC sopra viste.

In quest'ultimo caso avendo già concluso la procedura di identificazione operatori e ruoli ad essi assegnati, la Stazione Appaltante si riserva di rimpiazzare le riserve rinunciatarie con la scelta di operatori economici del territorio nel rispetto della giusta rotazione dei soggetti, ovviando così al mancato servizio per affrontare le necessità manutentive/migliorative del caso. Stessa scelta sarà adottata dall'Amministrazione se nessun operatore presente nella graduatoria finale accetta al termine della procedura il ruolo di riserva.

5.3 OGGETTO DELL'APPALTO, SERVIZI E TIPOLOGIE DI PRESTAZIONE

Il presente Capitolato Generale di Appalto e i Capitolati Speciali Tecnici disciplinano le modalità di esecuzione del Contratto di Appalto da esso derivati, il cui oggetto è l'affidamento dei **servizi integrati per la manutenzione del patrimonio immobiliare ed impiantistico degli edifici in uso a qualsiasi titolo all'Università di Siena relativamente alle Opere civili ed impiantistiche**, che comprende tutti gli interventi di manutenzione ordinaria programmata, preventiva, riparativa o a guasto, secondo gli importi e le franchigie di cui sopra, ma anche la gestione delle richieste di pronto intervento, l'aggiornamento e gestione dell'anagrafica tecnica, la pianificazione e programmazione degli interventi e il loro inserimento nel sistema informativo della Divisione Tecnica.

Oggetto dei servizi

Gli interventi di manutenzione sia a canone che extra canone riguardano:

a) **Manutenzione edilizie (opere civili)**, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Pareti e partizioni interne (tramezzi chiusure)
- Intonaci interni
- Tinteggiature di pareti, pilastri e tubi interni
- Tinteggiatura di soffitti interni
- Rivestimenti interni
- Pavimenti interni e battiscopa
- Scale, gradini, ringhiere e corrimani interni
- Serramenti legno porte e finestre
- Serramenti metallo porte e finestre
- Serramenti esterni
- Tende alla veneziana
- Controsoffitti
- Pareti e partizioni esterne (finiture)
- Intonaci esterni
- Tinteggiature di pareti, pilastri esterne
- Tinteggiatura di soffitti esterni
- Rivestimenti esterni
- Pavimenti esterni battiscopa e cordoli
- Scale, gradini ringhiere corrimani esterni
- Cancelli e recinzione
- Coperture

- Pluviali
- Sgombero neve relativamente agli ingressi dei presidi
- Verde di pertinenza: aree verdi, aiuole, siepi, alberi ad alto fusto

Come meglio dettagliato e descritto nel Capitolato Tecnico delle opere edilizie (civili), allegato al presente Capitolato Generale di Appalto, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Capitolato.

b) **Manutenzione impiantistiche civili** (impianti elettrici ed affini, impianti termomeccanici ed idrico sanitari, impianti antincendio), tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **Impianti di distribuzione e/o di trattamento dell'acqua sanitaria;**
- **Impianti di condizionamento/refrigerazione:** locali tecnici a servizio degli impianti tecnologici, tubazioni locali tecnici parte a vista, gruppi frigo, pompe circolatori, apparecchiature di regolazione automatica-valvole miscelatrici, split-pompe di calore-inverter, Unità di Trattamento Aria (UTA), estrattori d'aria-recuperatori di calore, CDZ – Estrattori d'aria primaria, Termoventilconvettori (fan coil);
- **Impianti di riscaldamento/centrali termiche:** tubazioni di adduzione gas metano, bruciatori, generatori di calore, condotti del fumo, organi di sicurezza e protezione, apparecchi indicatori, motori elettrici, apparecchiature elettriche a corredo degli impianti termici, valvolame, pompe e circolatori, scambiatori, impianti con potenzialità inferiore a 25 Kw;
- **Impianti idrico-sanitari:** impianti centrali idriche, impianto idrico-sanitario orizzontale e verticale, apparecchi sanitari, impianti laboratori, lavaocchi e docce di emergenza, impianto di scarico acque usate, impianto di irrigazione;
- **Impianti elettrici ed affini:** Impianto elettrico in tutte le sue componenti, Impianti elettrici a servizio degli impianti tecnologici, Impianto supervisione impianto elettrico, Illuminazione di emergenza, Impianto di messa a terra – scariche atmosferiche, Rifasamento automatico, Cabina di trasformazione, Gruppo elettrogeno, Gruppo di continuità, citofonia, Impianto ricezione TV, Elettrovalvole del sistema di distribuzione dei gas tecnologici, linee elettriche dorsali e terminali, canalizzazioni e tubazioni a vista e sottotraccia, punti presa, plafoniere e corpi illuminanti, Rete informatica (escluso armadi);
- **Impianti antincendio:** estintori, antincendio idranti, manichette, porte tagliafuoco, porte uscite di emergenza, stazioni di pompaggio, vasche di accumulo, rivelazione fumi, spegnimento a sprinkler e stazioni di pompaggio, spegnimento a schiuma e stazioni di pompaggio, spegnimento a gas inerti e di sintesi chimica, spegnimento water-mist, spegnimento e raffreddamento a diluvio d'acqua, spegnimento ad aerosol, spegnimento a polvere, rivelazione atmosfera esplosiva, reti di idranti e stazioni di pompaggio, evacuatori di fumo, rilevazione fumo e gas, serrande tagliafuoco, impianto di allarme vocale, sistema etc;

Come meglio dettagliato e descritto nei Capitolati Tecnici delle opere impiantistiche, allegati al presente Capitolato Generale di Appalto, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Capitolato.

Tipologie delle prestazioni dei servizi

Le tipologie di prestazione oggetto del presente appalto, possono essere distinte in:

SERVIZI DI GOVERNO

- Sistema informativo
 - anagrafica Tecnica
 - gestione richieste di intervento
 - pianificazione e programmazione degli interventi

SERVIZI OPERATIVI

- **Manutenzione Ordinaria Programmata Preventiva Compresa nel Canone**

La Manutenzione Ordinaria Programmata Preventiva consiste in attività eseguite ad intervalli predeterminati o in base a criteri prescritti e volta al mantenimento degli standard di funzionalità del sistema edificio/impianto e a ridurre la probabilità di guasto o il degrado del funzionamento di un'entità (impianto e relativi componenti e sub componenti).

La manutenzione programmata preventiva include:

- la **manutenzione programmata standard**, eseguita in base ad un programma temporale predefinito (prescrizioni minime per attività e frequenze);
- la **manutenzione programmata ciclica**, effettuata in base a cicli di utilizzo predeterminati;
- la **manutenzione programmata di opportunità**, eseguita in forma sequenziale o parallela su più componenti in corrispondenza di un'opportunità di intervento al fine di realizzare sinergie e sincronie nell'impiego di risorse economiche, tecniche ed organizzative (UNI 10604).

Le attività previste sono volte a garantire la piena disponibilità degli impianti e degli immobili oggetto del servizio relativamente agli edifici ricadenti nel perimetro contrattuale.

- **Manutenzione Ordinaria Riparativa o a Guasto Compresa nel Canone**

Le attività di manutenzione di questo tipo sono quelle attività non programmabili, relative ai servizi operativi, erogate su richiesta, o comunque per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento.

Le attività di manutenzione riparativa o a guasto compresa nel canone si distinguono in:

- **attività a guasto** ovvero tutte le attività, non programmabili necessarie per il ripristino della normale funzionalità dell'immobile;
- **attività a richiesta** ovvero tutte le attività, non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta del Committente o su segnalazione/proposta del Fornitore.

- **Manutenzione Ordinaria Riparativa o a Guasto extra-canone**

Le attività di manutenzione di questo tipo sono quelle attività non programmabili, relative ai servizi operativi, erogate su richiesta, o comunque per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento. La differenza con la tipologia sopradetta riguarda l'importo dell'intervento che, in questo caso, risulta compreso tra la franchigia e 4 volte la franchigia e superiore a 4 volte la franchigia, ma inferiore a € 10.000,00.

Le attività di manutenzione riparativa o a guasto extra canone si distinguono in:

- **attività a guasto** ovvero tutte le attività, non programmabili necessarie per il ripristino della normale funzionalità dei sistemi impiantistici e dell'immobile;
- **attività a richiesta** ovvero tutte le attività, non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta del Committente o su segnalazione\proposta del Fornitore.

- **Manutenzione Straordinaria Migliorativa o di Adeguamento Normativo extra-canone**

La manutenzione migliorativa o di adeguamento normativo extra-canone serve per aumentare il livello qualitativo e di funzionalità del sistema immobile e relativi sistemi impiantistici. Rientrano in questa categoria anche le attività derivanti anche da variazioni del contesto normativo e obsolescenze non previste. Gli importi eccedono il valore di € 10.000,00.

Le attività di manutenzione migliorativa o di adeguamento normativo si distinguono in:

- **attività a guasto** ovvero tutte le attività, non programmabili necessarie per il ripristino della normale funzionalità dell'immobile;
- **attività a richiesta** ovvero tutte le attività, non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta del Committente o su segnalazione\proposta del Fornitore.

5.4 FRANCHIGIA E SPECIFICHE

La tabella di seguito mostra, in base alla classificazione sopra riportata, le attività remunerate attraverso la corresponsione di un canone (prestazione principale e prestazioni inferiori alla franchigia) e le attività remunerate extra canone e straordinaria migliorativa.

ATTIVITÀ	CANONE	EXTRA CANONE
MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATTA PREVENTIVA COMPRESA NEL CANONE	SI – prestazione principale	NO
MANUTENZIONE ORDINARIA RIPARATIVA O A GUASTO COMPRESA NEL CANONE	SI – per gli interventi il cui valore economico risulta inferiore alla franchigia	NO
MANUTENZIONE RIPARATIVA O A GUASTO EXTRA CANONE	NO	SI – per gli interventi il cui valore economico risulta compreso tra la franchigia e 4 volte la franchigia e superiore a 4 volte la franchigia, ma inferiore a € 10.000,00
MANUTENZIONE STRAORDINARIA MIGLIORATIVA O DI ADEGUAMENTO NORMATIVO EXTRA CANONE	NO	SI – per gli interventi il cui valore economico risulta superiore a € 10.000,00

La **franchigia** costituisce il limite economico al di sotto del quale le attività rientranti nella categoria “manutenzione ordinaria riparativa o a guasto compresa nel canone”, ovvero di ripristino e manutenzione a guasto, non devono essere compensate extra-canone perché risultano a carico del Fornitore e quindi comprese nella relativa remunerazione secondo quanto sottoscritto nel contratto.

Nel caso in cui l’importo delle attività di manutenzione ordinaria sia superiore alla franchigia, fino a 4 volte il valore della stessa, sarà eseguita dall’operatore vincitore/Fornitore, dopo presentazione di apposita descrizione puntuale dell’intervento con tanto di costi complessivi, previa accettazione da parte della Stazione appaltante, e al Fornitore sarà remunerata la sola quota parte differenza tra il valore quantificato e il valore della franchigia stessa.

L’attività extra-canone eccedente il valore pari a 4 volte la franchigia fino a 10.000 €, sarà gestito con apposito preventivo, mettendo in concorrenza l’operatore vincitore/Fornitore e le due riserve. Queste procedure saranno gestite tramite piattaforma Ubuy Cineca.

Il valore della franchigia viene stabilito secondo l’offerta migliorativa del Fornitore in sede di gara.

5.5 ARTICOLAZIONE TEMPORALE DELL’APPALTO

La durata del contratto è articolata in fasi: prima tra tutte la presa in consegna degli edifici (Fase 0), seguita dalla Fase 1 o “**Assessment**”, dalla durata di 6 mesi decorrenti dalla data di avvio dell’esecuzione del contratto e quindi avvio del contratto, a seguire la Fase 2, definita come “**Esecuzione a regime del contratto**”, della durata di 1 anno e 6 mesi decorrenti dalla data conclusiva della prima fase certificata dalla stazione appaltante. Si precisa che la fase relativa al “**Esecuzione a regime del contratto**” (Fase 2) entrerà in vigore solamente nel caso in cui, al termine della prima fase, il fornitore dimostri di aver raggiunto determinati obiettivi prefissati inizialmente dal Committente e di seguito specificati. Esiste una eventuale Fase 3, relativa alla facoltà di proroga delle attività prevista contratto, che il Committente si riserva di affidare, affidate nelle prime due fasi agli stessi patti, prezzi e condizioni fino ad un massimo di 36 mesi, dandone comunicazione scritta al Fornitore.

5.6 FASI E OBIETTIVI DELL’APPALTO

Di seguito sono rappresentati gli obiettivi che devono essere raggiunti nelle singole Fasi Contrattuali.

FASE 0. Presa in consegna

Durante la fase 0 il Fornitore dovrà semplicemente prendere atto degli edifici e, dopo apposito sopralluogo, se ritenuto necessario, prendere in consegna tutto quanto oggetto del contratto formalizzando nel verbale

di consegna dell'inizio del servizio, come specificato nel presente capitolato e nei capitolati tecnici, seguendo le fasi temporali obbligatorie, oltre alle attività obbligatorie nelle relative fasi e a quanto indicato dalla stazione appaltante, fatte salve particolari indicazioni che potrebbero essere impartite dal DEC o dal RUP.

FASE 1. Assessment

Durante la fase di Assessment, la cui durata è fissata in 6 mesi, il fornitore oltre a erogare il servizio secondo le specifiche descritte nel presente capitolato, si impegna ad effettuare una ricognizione a 360° del sistema edificio-impianto con l'onere di completare e verificare il popolamento dell'Anagrafica Tecnica informatizzata, assicurando un corretto allineamento tra le informazioni presenti sulla piattaforma e lo stato di fatto del sistema edificio-impianto. Gli obiettivi minimi, le attività previste e la pianificazione delle stesse, le modalità di elaborazione e di aggiornamento delle informazioni.

Secondo fondamentale output di questa fase è rappresentato dalla definizione puntuale da parte del Fornitore (attraverso le modalità operative specificate sia nel presente Capitolato sia nell'offerta tecnica dello stato manutentivo del sistema edificio-impianti rientranti nel perimetro dell'Appalto. Il Fornitore dovrà esprimere tale stato attraverso il calcolo dell'FCI (Facility Condition Index), il quale permette di rapportare il costo complessivo di manutenzione correttiva necessario per portare l'impianto nelle condizioni ottimali rispetto al costo di acquisto a nuovo.

Il Fornitore in questa Fase della durata di 6 mesi deve fornire alla Stazione Appaltante:

- completo popolamento dell'Anagrafica Tecnica nel Sistema Informativo Archibus/FM;
- definizione dello stato conservativo del patrimonio immobiliare ed impiantistico del Committente attraverso l'attribuzione di un valore puntuale dell'indicatore FCI (Facility Condition Index).

Il raggiungimento degli obiettivi di questa Fase (**Assessment**) rappresenta una condizione necessaria per l'avvio della fase di **esecuzione a regime del contratto (Fase 2)**.

Il mancato raggiungimento di tali obiettivi costituisce condizione risolutiva del contratto stipulato.

FASE 2. Esecuzione a regime del Contratto

La fase di esecuzione a regime del contratto, **la cui durata è fissata in 1 anno e 6 mesi**, rappresenta l'intervallo temporale entro il quale dovranno essere raggiunti gli obiettivi minimi definiti nel presente Capitolato, eventualmente integrati da quanto condiviso durante le precedenti Fasi.

L'importanza nella definizione dello stato manutentivo attuale del sistema edificio-impianto attraverso il calcolo dell'FCI è dovuta al fatto che, tale indicatore, permetterà in fase di regime di:

- monitorare costante dello stato manutentivo del sistema edificio-impianto nel tempo, da parte del Committente attraverso il sistema di controllo descritto;
- definire i valori target, di gestione contrattuale, al fine di determinare attraverso il piano degli eventuali interventi di riqualificazione le criticità emerse e le attività necessarie al miglioramento dello stato manutentivo.

Inoltre, durante questa fase, Committente e Fornitore organizzano degli incontri periodici, ovvero Tavoli di Coordinamento i quali si pongono come obiettivi minimi:

- verificare lo stato di aggiornamento delle informazioni relative all'anagrafe immobiliare;
- definire gli obiettivi gestionali e manutentivi del periodo;
- mantenere il patrimonio di edifici ed impianti in modo tale da mantenerlo in efficienza per le condizioni di minima fruibilità da parte degli utenti;
- se necessario, revisionare e/o aggiornare i piani di manutenzione in vigore in modo tale da garantire la corretta corrispondenza tra le esigenze del Committente e la qualità del servizio erogato;
- aggiornare i valori soglia e target dei KPI manutentivi relativi al sistema di controllo.

In questa fase sono previsti ulteriori incontri periodici, durante i quali saranno valutati gli andamenti dei principali indicatori di qualità monitorati, al fine di pianificare e intraprendere eventuali azioni correttive/migliorative.

FASE 3. Eventuale Proroga

Si tratta della Fase di proroga, che può essere o meno contrattualizzata e essere o meno riconosciuta nei confronti del Fornitore al termine della Fase 2. La Stazione Appaltante al termine dell'**esecuzione a regime**

del Contratto, procederà alla verifica dell'operato a canone e degli eventuali interventi eseguiti/autorizzati extra canone, svolti sino a quel momento dal Fornitore (Fasi 0, 1 e 2) e contestualmente con lo stesso verbalizzerà quanto rilevato in termini di raggiungimento degli obiettivi minimi definiti nel presente Capitolato, puntualità, operato, serietà, etc..

Nel documento prodotto al termine della Fase 2 la Stazione Appaltante rappresenterà la presenza o meno di eventuali inadempienze nello svolgimento degli incarichi affidati e se non rilevi inadempienze contrattuali e quindi ne riconosca i meriti, procederà a formalizzare con contratto eventuale proroga dei servizi nei confronti del Fornitore, agli stessi patti, prezzi e condizioni. Qualora invece la Stazione appaltante rilevi inadempienze commesse nello svolgimento del servizio di cui al Contratto stipulato e/o nei confronti degli interventi decisi in corso d'opera, viceversa, provvederà a definire formalmente la conclusione del servizio senza procedere ad alcuna proroga e senza che il Fornitore possa sollevare richieste aggiuntive anche in termini economici oltre a quelle già riconosciute dal contratto derivato principale comprensivo delle Fasi 0, 1 e 2 definite.

L'eventuale periodo di proroga, se riconosciuto, **avrà la durata massima di 36 mesi**. Periodo di proroga durante il quale la Stazione Appaltante procederà, come stabilito nel contratto ai dovuti e puntuali controlli sull'operato e qualora ne rilevi inadempienze può procedere all'interruzione immediata del contratto di cui alla proroga.

Le attività oggetto del presente contratto relative agli interventi sono riassunte, spiegate e approfondite nei Capitolati Speciali Tecnici.

Finalità del presente Capitolato è definire i livelli minimi dei servizi richiesti al Fornitore, per tutta la durata del contratto. Rimangono comunque a carico del Fornitore, tutte quelle operazioni che, pur non di seguito specificate, si rendano necessarie ed opportune per l'esecuzione del servizio di esercizio e manutenzione secondo criteri di efficienza, tempestività e regola d'arte e comunque nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente e dalle future evoluzioni; per rispetto della regola d'arte si intende il rispetto delle norme tecniche in vigore per il settore di intervento.

Il Fornitore è obbligato, nel contratto originale sottoscritto per i servizi integrati ai fini della conduzione, gestione ed esecuzione degli interventi di manutenzione presso gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, all'Università di Siena, a:

- mantenere, e in taluni casi migliorare, i livelli prestazionali adeguati all'uso ed alla fruibilità, oltre che alla sicurezza di tutti i beni in manutenzione;
- rispettare tutte le normative vigenti in merito agli edifici compresi nel perimetro dell'appalto, relativamente alla manutenzione ordinaria;
- garantire il rispetto dei requisiti di sicurezza connessi alle soluzioni adottate e realizzate negli immobili;
- realizzare l'aggiornamento e l'adeguamento funzionale e normativo dello stato dei beni in funzione di nuove esigenze non definite al momento dell'appalto, attraverso l'inserimento di interventi di manutenzione straordinaria e di riqualificazione qualora e solo se il Committente lo richieda con apposite e precise richieste;
- disporre di un'anagrafe manutentiva-patrimoniale aggiornata, attraverso la ricerca e l'inserimento di tutti i dati necessari nel sistema informativo Archibus finalizzato alla gestione del patrimonio e della manutenzione.

Il Fornitore adotta, inoltre, tutti i provvedimenti necessari per conservare le caratteristiche di sicurezza previsti dalla vigente normativa.

5.7 VARIAZIONI

Nel corso della durata del contratto, ed eventualmente del contratto aggiuntivo riferito alla proroga se riconosciuto, il Committente si riserva la insindacabile facoltà di introdurre, in sede di esecuzione del contratto, variazioni quantitative in diminuzione o in aumento di tutte le prestazioni appaltate, con contestuale diminuzione o aumento del relativo corrispettivo e con l'obbligo del Fornitore di adempiere a quanto risultante dalla diminuzione o aumento alle medesime condizioni del presente contratto. Il tutto secondo i parametri percentuali indicati dalla legge e dalle norme tecniche del settore.

Si precisa che si considerano variazioni contrattuali, che determinano una variazione, in aumento o in una diminuzione del Canone, tutte le modifiche eccedenti in più o in meno del 20% dei valori complessivi relativi. Nello specifico, si riconoscono tali per:

- le variazioni del perimetro di gestione in termini di numero di edifici serviti e/o impianti oggetto dei servizi;
- le variazioni di superficie dei complessi immobiliari oggetto del presente appalto;
- le modifiche di frequenza delle prestazioni;
- le modifiche alla destinazione d'uso di riferimento degli immobili o di porzioni degli stessi rispetto a quanto previsto in sede di Verbale di Consegna.

Le modifiche di cui sopra se rilevate, saranno comunicate dal Responsabile Unico del Procedimento, via PEC al Fornitore che, dovrà sottoscrivere a tal riguardo una nota/verbale contestuale per accettazione.

Per le variazioni indicate al precedente punto elenco che comportano una variazione del Canone, si applicheranno i prezzi unitari al netto dello sconto offerto moltiplicato per il driver di riferimento (mq.).

5.8 INTERRUZIONE ANTICIPATA

La Stazione Appaltante potrà in qualsiasi momento, in qualsiasi fase del servizio affidato, di cui al presente Capitolato e dei Capitolati Tecnici di riferimento, dare con giusto preavviso ai soggetti coinvolti (Fornitore e riserve), comunicazione di interruzione anticipata degli stessi per sopravvenute scelte di gestione e programmazione decise dall'Organo Centrale dell'Amministrazione (Direttore Generale) non prevedibili al momento della stipula dei contratti derivati.

Qualora l'Amministrazione decida di procedere all'interruzione anticipata dei contratti derivati ne darà comunicazione scritta per PEC ai soggetti fornitori e alle riserve senza che gli stessi possano esigere alcun riconoscimento economico oltre a quanto già stabilito nel contratto sino al giorno dell'interruzione.

Saranno infatti riconosciuti al Fornitore la quota parte del canone mensile ordinario sino a quel momento svolto calcolato secondo una quota mensile ottenuta dividendo l'offerta economica formulata e affidata per i servizi a canone per l'intera durata del servizio riconosciuto, ovvero 18 mensilità.

Quota mensile che sarà moltiplicata e riconosciuta in termini economici al Fornitore per le mensilità dallo stesso svolte sino alla comunicazione PEC con la quale l'Amministrazione comunicherà ai soggetti coinvolti l'anticipata interruzione del servizio.

A chiarimento di quanto scritto, se ad esempio l'interruzione anticipata viene decisa e comunicata dopo 6 mesi dalla formale consegna, al Fornitore saranno riconosciuti e pagati 6 mesi. Per eventuali frazioni del mese svolte, l'Amministrazione riconoscerà al Fornitore la quota pari alla metà del mese se i giorni svolti sono inferiori a 15, tutto il mese se l'operato del servizio è stato svolto oltre al quindicesimo giorno.

Saranno inoltre riconosciuti al Fornitore e/o alle riserve il compenso dovuto per eventuali lavori di manutenzione riparativa o a guasto compresa nel canone, oltre a tutti gli interventi extra canone di manutenzione riparativa o a guasto e straordinaria migliorativa o di adeguamento normativo già autorizzati dalla Stazione Appaltante in corso di realizzazione e/o già affidati al Fornitore e/o alle riserve.

Oltre a quanto non espressamente indicato nel presente paragrafo null'altro sarà riconosciuto.

6. PROCESSI E SISTEMI DI SUPPORTO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

6.1 AVVIO E CHIUSURA DEI SERVIZI

L'avvio e l'interruzione dei Servizi saranno formalizzati, rispettivamente, secondo le procedure di presa in consegna e di riconsegna degli immobili, descritte ne presente Capitolato Speciale.

Si fa presente che l'avvio dei Servizi viene definito contestualmente alla presa in consegna degli immobili.

6.1.1 PRESA IN CONSEGNA DEGLI IMMOBILI E AVVIO DEI SERVIZI

Per presa in consegna degli immobili di cui al presente appalto si intende, l'atto formale con il quale la Stazione Appaltante consegna al Fornitore l'elenco degli edifici/immobili/unità immobiliari/impianti oggetto del servizio affidato, nello stato di fatto in cui si trovano.

L'avvio dei servizi sarà successivo alla presa in consegna degli immobili e comporta l'assunzione da parte del Fornitore, che si è aggiudicato l'appalto, della responsabilità dei servizi di manutenzione integrati affidati,

siano essi legati alle manutenzioni a canone e/o extra canone autorizzate dalla Stazione Appaltante, gestione, controllo, verifica, aggiornamento anagrafica, e quant'altro contenuto e specificato nel presente capitolato e nei capitolati tecnici di riferimento.

Relativamente alla presa in consegna e avvio dei servizi i distinguono tre momenti successivi:

- passaggio di consegne e affiancamento;
- presa in consegna;
- avvio dei servizi.

6.1.2 PASSAGGIO DI CONSEGNE E AFFIANCAMENTO

Prima dell'inizio dei servizi, con lo scopo di consentire una adeguata conoscenza di tutti gli edifici detenuti a qualsiasi titolo dall'Università degli Studi e delle problematiche ad essi annessi, il Fornitore dovrà provvedere ad un periodo di affiancamento (comunicato dal Committente) con le Ditte appaltatrici uscenti o con qualsiasi altro soggetto indicato dal committente stesso. Questo periodo della durata di 15 giorni consecutivi, sarà contestuale alla fase 0 di presa in consegna e prevedrà, un sopralluogo generale degli edifici previsti per ciascun Lotto. Durante tale periodo il Fornitore dovrà garantire la presenza del Responsabile tecnico per l'esecuzione dell'appalto e di addetti alle operazioni di gestione e manutenzione.

Nel periodo di passaggio di consegne e di affiancamento (15 giorni) tutte le responsabilità della gestione manutentiva degli edifici rimane in carico al precedente manutentore/fornitore.

Gli oneri e spese connessi con il periodo di affiancamento sono a carico del Fornitore e già remunerati nel corrispettivo d'appalto.

Il Fornitore assumerà la piena conoscenza dei servizi appaltati mediante appositi sopralluoghi eseguiti congiuntamente al Direttore Tecnico del Committente o suoi delegati.

Di tali sopralluoghi sarà redatto apposito verbale controfirmato dal Fornitore e dal Committente in cui saranno riportati gli scostamenti significativi dei dati indicati nella documentazione di gara e le eventuali annotazioni tecniche che da una sommaria visita possono essere ritenute utili per segnalare la necessità di interventi di emergenza e/o situazioni anormali rispetto a quelle contemplate nel Capitolato.

Gli eventuali ritardi o mancate sottoscrizioni dei verbali comporterà la piena accettazione dello stato di fatto degli edifici, per cui eventuali o successive osservazioni e/o eccezioni non saranno tenute in considerazione dal Committente, senza che il Fornitore possa formulare eccezione alcuna.

6.1.3 PRESA IN CONSEGNA

È cura del Fornitore eseguire tutte le attività propedeutiche alla presa in consegna delle aree interne ed esterne degli immobili. In particolare dovrà, redigere un apposito Verbale di Consegna, in contraddittorio con il Committente.

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore prenderà formalmente in carico gli immobili da mantenere per tutta la durata del Contratto. La presa in consegna degli immobili determina la contestuale assunzione di responsabilità del Fornitore di tutte le operazioni/manutenzioni/incarichi affidati nella Fase 0, Fase 1 e di quelle previste nell'Esecuzione a regime del Contratto già trattate, cui si possono aggiungere, se riconosciute dalla Stazione Appaltante, con contratto indipendente e successivo, quelle relative alla proroga.

Formalità di presa in consegna/responsabilità che decade al termine contrattuale del servizio e/o nel caso di accertate inadempienze nell'operato del Fornitore in anticipo previa determinazione n contraddittorio di eventuali danni arrecati alla Stazione Appaltante per il mancato o non idoneo servizio contrattualizzato.

Tale verbale dovrà essere tassativamente redatto al termine dei sopralluoghi dopo il passaggio di consegne e affiancamento.

Nel caso di ritardo della presa in consegna, rispetto alla data prevista, si applicherà la penale indicate nel presente capitolato.

Il Verbale dovrà essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra Fornitore e Committente e recare la loro firma congiunta.

La data di sottoscrizione del Verbale costituirà la data di avvio dei Servizi e delle responsabilità conseguenti. Si evidenzia che dalla data della firma del contratto il Fornitore sarà responsabili della gestione, manutenzione e assistenza tecnica degli edifici/impianti oggetto dell'appalto.

Il verbale di consegna dovrà contenere tutte le informazioni relative ad eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che il Committente dovesse dare, in comodato d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc).

Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei beni oggetto del Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

6.1.4 START-UP -AVVIO DEI SERVIZI

In relazione alla entità, alla varietà ed alla complessità delle prestazioni e dei beni, a partire dalla data di firma del Verbale di Consegna degli immobili/impianti, al fine di consentire al Fornitore di mettere a regime la propria organizzazione e di renderla omogenea rispetto all'organizzazione interna del Committente, dovranno essere garantite le attività manutentive descritte nel presente Capitolato e nei Capitolati Tecnici, contestualmente alla presa in consegna degli immobili/impianti:

- il Fornitore dovrà assimilare le cognizioni gestionali e tecnico-operative del Committente;
- le parti potranno monitorare tutte le condizioni pattuite al fine di perfezionare di comune accordo quanto previsto dalla documentazione di gara e dall'offerta tecnica.

A decorrere dalla data di consegna degli immobili il Fornitore dovrà in ogni caso attivarsi immediatamente per adempiere agli obblighi di capitolato ed essere in grado di operare a pieno regime in conformità alle clausole contrattuali, essendogli già note le caratteristiche ambientali, la possibilità logistica e di accesso dei mezzi di trasporto, il tipo di viabilità, le condizioni idriche e igienico/sanitarie, l'ubicazione delle pubbliche discariche e gli oneri relativi.

6.1.5 RICONSEGNA DEGLI EDIFICI-IMPIANTI E COLLAUDO FINALE

Alla fine del rapporto contrattuale, e/o in caso di interruzione anticipata per inadempienze contrattuali riscontrate, o per interruzione anticipata decisa dalla Stazione Appaltante, il Fornitore è tenuto a riconsegnare al Committente gli edifici, locali accessori, aree esterne e quant'altro compreso nel servizio, facendo riferimento ai Verbali di Consegna redatti al momento della consegna iniziale.

Tutti gli interventi di riqualificazione ed adeguamento energetico degli edifici, migliorie e/o sostituzione di parti a seguito di intervento sono considerate a tutti gli effetti di proprietà del Committente.

La riconsegna degli edifici al Committente dovrà avvenire entro 15 (quindici) giorni che precedono la scadenza finale del Contratto, o comunque nel caso di interruzione anticipata decisa dalla Stazione Appaltante, fermo restando che, nel periodo compreso tra la data di riconsegna degli immobili e la scadenza del contratto, il Fornitore è comunque tenuto ad intervenire per eventuali interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria che si dovessero rendere necessari.

Entro i termini stabiliti per la riconsegna degli immobili, il Fornitore dovrà consegnare al Committente:

- tutta la documentazione tecnica ed amministrativa resasi necessaria nei confronti degli Enti preposti qualora necessari per il loro svolgimento e la loro realizzazione;
- entro 15 giorni precedenti la scadenza del Contratto qualunque sia la causa che ha determinato la sua conclusione, il Responsabile del Contratto nominato dalla Committenza provvederà a verificare in contraddittorio con il Fornitore o suo tecnico delegato:
 - le risultanze dell'esercizio gestionale degli immobili/impianti, dei materiali, dei locali ecc. dati in consegna al Fornitore;
 - e potrà richiedere e/o effettuare ogni altra operazione atta a definire i rapporti tra il Committente e Fornitore in merito alla cessazione del rapporto contrattuale.

Lo stato di conservazione degli immobili/impianti deve essere accertato, congiuntamente dal Committente e dal Fornitore, in un apposito Verbale di Riconsegna sulla base:

- dell'esame della documentazione del servizio effettuato, in particolare dei certificati di Verifica di conformità eventualmente rilasciati per singoli servizi/lavori eseguiti, e/o in taluni casi da verifiche periodiche di conformità servizio rilasciati in corso d'opera e/o collaudi, etc.;
- bolle di accompagnamento del materiale che attestino la conformità dello stesso qualora presenti;
- delle prove di conformità effettuate sui materiali utilizzati conformemente alla normativa vigente e di tutte le altre prove che il collaudatore ritiene di effettuare;

- di visite e sopralluoghi nei locali oggetto del servizio.

Oltre a quanto sopra scritto si chiede se presente anche la consegna di eventuale e presente documentazione autorizzativa rilasciata dagli Enti competenti se necessarie allo svolgimento dei lavori e tutta la documentazione fotografica in possesso del Fornitore attestante i lavori e dallo stesso raccolta.

Il Fornitore, inoltre, dovrà assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne al Committente o ad un terzo delegato (persona fisica o impresa) nominato dal Committente stesso, fornendo tutte le informazioni, i dati e le prestazioni nelle modalità che il Committente riterrà opportuno richiedere.

6.2 AGGIORNAMENTO E GESTIONE ANAGRAFICA TECNICA

Il servizio di Aggiornamento e Gestione dell'Anagrafica Tecnica è definito dall'insieme di attività e processi miranti ad acquisire una completa e profonda conoscenza del patrimonio immobiliare/impiantistico del Committente sia esso detenuto a qualsiasi titolo (proprietà, affitto, uso, etc.), con l'obiettivo di individuare le specifiche necessità, sviluppare un punto di vista oggettivo sulla condizione degli assets e fornire la base per una corretta gestione operativa degli immobili oggetto del Contratto.

Gli obiettivi finali da raggiungere attraverso l'erogazione di tale servizio sono:

- **censimento e catalogazione del patrimonio** (edifici ed impianti), in modo da permettere una conoscenza puntuale e una immediata individuazione di tutti gli elementi che li compongono; in questo modo è possibile permettere un rapido e preciso intervento in caso di necessità e una rapida valutazione del servizio;
- **creazione di un database** che permette di raccogliere e catalogare l'insieme delle informazioni raccolte, mettere in atto il loro costante aggiornamento e costituire una solida base per la successiva gestione dei dati;
- **ricognizione dello stato manutentivo del patrimonio** al fine di determinare una pianificazione ottimale delle attività e delle priorità di intervento, in modo da mantenere l'immobile e relativi sistemi impiantistici e le sue componenti in modo proattivo e raggiungere efficienti economie di servizio;
- **aggiornamento costante e continuo** di planimetrie, sezioni, documenti, ecc. necessari per la corretta progettazione di nuovi interventi.

Le prestazioni richieste al Fornitore consisteranno principalmente in:

- **acquisizione dei dati;**
- **rilievo in campo e censimento;**
- **restituzione e informatizzazione;**
- **valutazione dello stato manutentivo e conservativo;**
- **aggiornamento continuo e gestione dei dati anagrafici in funzione dell'attività manutentiva svolta.**

Le informazioni raccolte dovranno essere codificate ed inserite all'interno del Sistema Informativo Archibus, che il Fornitore è obbligato ad utilizzare.

Qualora il patrimonio immobiliare oggetto del servizio di Aggiornamento e Gestione dell'Anagrafica Tecnica risulti già informatizzato, integralmente o parzialmente, il Fornitore ha l'obbligo di prendere in carico la documentazione caricata sul Sistema Informativo Archibus, verificarne la correttezza e la congruenza con le specifiche richieste e provvedere alla corretta migrazione e aggiornamento dei dati, i quali saranno sottoposti a validazione da parte del Committente.

Il Fornitore dovrà provvedere ad effettuare tutte le attività che costituiscono l'Anagrafica Tecnica secondo quanto indicato nei seguenti paragrafi e nelle specifiche fornite, in modo da garantire la massima correttezza, veridicità e completezza dei dati acquisiti e restituiti.

La classificazione delle componenti, costituenti il sistema edilizio ed i sistemi impiantistici oggetto di analisi, deve rispettare i criteri di classificazione stabiliti dalla norma UNI 8290 - *Classificazione del sistema tecnologico*. Questa riguarda gli elementi fisici di cui si compone l'organismo edilizio ed i relativi sistemi impiantistici e può considerarsi basilare per individuare i requisiti tecnologici che derivano da esigenze di sicurezza, di benessere, di fruibilità, di aspetto, di integrabilità, di costruzione, di gestione e di economicità.

Durante l'intera fase di Aggiornamento e Gestione dell'Anagrafica Tecnica, il Committente dovrà avere il libero accesso alle informazioni e ai dati caricati nel Sistema Informativo in modo da avere piena possibilità

di consultare, monitorare e verificare sia lo stato di avanzamento del servizio, sia la qualità e la correttezza dei dati inseriti.

Al termine del Contratto le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà del Committente.

A tal proposito si individua come Referente della banca dati su Archibus per conto della Committenza il DEC, il RUP o altra figura tecnica che sarà preventivamente nominata.

6.2.1 CODIFICA DEI DOCUMENTI

Tutte le informazioni dovranno essere acquisite, censite, valutate e inserite nel sistema secondo le indicazioni, le modalità e la schematizzazione consegnate al Fornitore, sulla base delle esigenze del sistema Archibus e del relativo modo di archiviazione delle informazioni.

La struttura definita per la codifica dei documenti segue un modello logico di tipo gerarchico, basato sulle caratteristiche del patrimonio e articolato secondo livelli di aggregazione che arrivano sino livello di sub-componente.

Ogni documento redatto deve essere codificato in forma univoca, in modo da permettere una facile ed immediata individuazione, e contenere tutte le informazioni necessarie alle attività richieste.

La metodologia di lavoro dovrà essere concordata tra Committente e Fornitore sulla base di indicazioni che potranno anche pervenire da soggetti terzi, es. soggetto gestore del cloud Archibus o altri soggetti ai quali il Committente può appoggiarsi per l'implementazione informatica del sistema di gestione immobiliare.

Il Fornitore è obbligatoriamente tenuto ad allinearsi a quanto indicato per lo svolgimento di questa attività.

Il Fornitore deve quindi munirsi di apposito programma Archibus e di tutti quei software necessari all'inserimento dati come richiesto dalla Committenza.

6.2.2 ATTIVITÀ PREVISTE

L'Anagrafica Tecnica deve essere il risultato di un processo costituito da una serie di attività successive e complementari; nello specifico:

	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
1.	ACQUISIZIONE DEI DATI	Il Fornitore deve provvedere a raccogliere e valutare tutti i documenti (tecnico-amministrativi, normativi, certificazioni...) relativi al patrimonio immobiliare ed impiantistico dell'Università di Siena;
2.	RILIEVO IN CAMPO E CENSIMENTO	In questa fase è previsto il rilievo e il censimento delle consistenze e delle caratteristiche degli organismi edilizi ed impiantistici nonché delle relative apparecchiature e componenti;
3.	RESTITUZIONE E INFORMATIZZAZIONE	Quanto rilevato viene restituito secondo le specifiche definite nel seguente Capitolato ed informatizzato, inserendo i dati e gli elaborati sul Sistema Informativo Archibus;
4.	VALUTAZIONE DELLO STATO MANUTENTIVO E CONSERVATIVO	Il Fornitore deve valutare "a vista" lo stato di conservazione dell'elemento rilevato e fornire la base quantitativa per il calcolo del Facility Condition Index (FCI);
5.	AGGIORNAMENTO E GESTIONE DEI DATI ANAGRAFICI	Il Fornitore è tenuto, in particolare in corrispondenza di interventi sugli organismi edilizi ed impiantistici dell'Università di Siena che comportano modifiche nelle relative consistenze e caratteristiche qualitative, ad aggiornare periodicamente le anagrafiche tecniche e a implementare un processo di gestione dinamica dei dati.

ACQUISIZIONE DATI

Il Fornitore dovrà prendere in carico l'eventuale documentazione (sia in formato cartaceo che digitale), funzionale al servizio di Anagrafica Tecnica, già in possesso del Committente.

Il Fornitore dovrà comunque acquisire i documenti e le informazioni minime, relative agli immobili e relativi sistemi impiantistici oggetto dei servizi di Manutenzione, di seguito riportate:

La tipologia di informazioni acquisibili in questa fase, comprende:

- *raccolta documentale preventiva delle certificazioni di legge previste;*
- *verifica sussistenza delle condizioni di sicurezza disposte dalla normativa;*
- *rilievo stato di conservazione degli impianti e verifica funzionamento, contenente:*
 - **stato conservativo in merito alla sicurezza;**
 - **stato conservativo finalizzato alla valutazione delle condizioni di adeguamento normativo degli impianti, con la raccolta, catalogazione e registrazione dello scadenziario della documentazione soggetta a rinnovo, ciò consentirà al Committente di disporre di tutta l'assistenza tecnica necessaria per l'ottenimento delle certificazioni di legge.**

A fine di poter svolgere le attività connesse alla realizzazione dell'Anagrafica Tecnica, si rendono necessarie, da parte dell'Appaltatore, l'acquisizione e produzione dei seguenti dati essenziali per **ciascun impianto tecnologico**:

- **localizzazione planimetrica e/o geografica (vettoriale); anno di costruzione; stato di conservazione; stato di adeguamento normativo; eventuali provvedimenti impositivi; ubicazione.**

L'acquisizione dei dati sopra identificati costituisce il punto di partenza per la definizione del **Piano di Censimento**, ovvero del programma delle attività per l'esecuzione del servizio di rilevazione, creazione ed aggiornamento dell'Anagrafe Tecnica del sistema Edificio-Impianto.

Tutte le informazioni inerenti l'Anagrafica Tecnica consolidata, in possesso dell'Università di Siena e integrata dal Fornitore, dovranno essere fruibili e aggiornate/integrate con quanto riscontrato sul campo entro 6 mesi dalla data del verbale di consegna (Fase 1).

Qualora vengano individuate carenze nei documenti e siano in previsione scadenze della documentazione tecnico-amministrativa o certificativa rispetto agli edifici oggetto del presente Appalto, è compito del Fornitore provvedere alla raccolta e alla classificazione delle criticità riscontrate, alla segnalazione tempestiva e alla redazione di un report su quanto riscontrato.

Tutti i documenti dovranno essere informatizzati e disponibili per essere stampati e conservati in formato cartaceo in caso di richiesta da parte dell'Università di Siena.

RILIEVO IN CAMPO E CENSIMENTO

Il Fornitore dovrà provvedere ad acquisire tutte le informazioni relative allo stato fisico, manutentivo e prestazionale di ogni singolo edificio e pertinenti sistemi, apparati e componenti impiantistici al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione dell'Anagrafica Tecnica. Le informazioni devono essere raccolte attraverso le schede e/o modello di check-list concordato con il Committente o da suo delegato, in modo da facilitare la completa raccolta delle informazioni nonché il trasferimento dei dati all'interno del Sistema informativo Archibus. Il Fornitore dovrà utilizzare strumentazione adatta all'attività richiesta, in particolare tecnologie che permettano la riduzione dei possibili errori.

L'Attività di rilievo, così come la conseguente attività di restituzione, dovrà essere affidata a professionisti qualificati ed essere svolta riducendo il più possibile le eventuali interferenze con l'attività svolta all'interno degli edifici.

Di seguito si riportano le principali attività operative rientranti in questa fase:

Rilievo e censimento Anagrafica Architettonica

Dovranno essere effettuati i rilievi, interni ed esterni, dei singoli fabbricati o porzioni di fabbricato, individuando la corretta destinazione d'uso, le quote assolute e procedendo al rilievo delle diverse componenti. I dati ed informazioni minime oggetto di censimento, sono:

Dati e informazioni che potranno essere raccolte
Identificazione e codifica delle unità immobiliari, dei piani e dei vani
Misurazione delle dimensioni principali interne del vano (lungo tutti i lati del vano)
Misurazione delle diagonali (minimo 2, un numero maggiore se il vano presenta delle caratteristiche geometriche che lo richiedano)
Misurazione delle dimensioni parziali e progressive degli elementi caratterizzanti il vano (tipo: lesene, pilastri, riseghe, ...)
Posizionamento canne fumarie e cavedi tecnici

Misurazione e posizionamento dei serramenti, con verso di apertura ed indicazione dei materiali
Misurazione delle altezze dei vani
Misurazione dei dislivelli della pavimentazione e quotatura altimetrica
Caratteristiche fisiche dei componenti edilizi con classificazione delle finiture per materiali/tipologie
Superfici per ogni destinazione d'uso

Il rilievo dovrà essere correlato da un numero adeguato di fotografie, in particolare in caso di evidente degrado dell'elemento.

Il Fornitore ha il compito di gestire e archiviare tutti i documenti di carattere tecnico redatti nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti relativi all'attività svolta e alla regolarità delle azioni intraprese durante il servizio di Anagrafica Tecnica.

I tecnici incaricati dal Fornitore dovranno essere muniti di tesserino di conoscenza pena l'impossibilità di condurre l'attività.

Qualora, durante l'attività di rilievo si presentino evidenti situazioni di pericolo i tecnici incaricati dovranno fare pronta segnalazione della criticità riscontrata.

Rilievo e censimento Anagrafica Impiantistica

Le informazioni riguarderanno le apparecchiature, i macro-componenti e terminali impiantistici, coerentemente all'oggetto dell'appalto, nel dettaglio, riferibili ai seguenti impianti:

Tipologie di impianti oggetto della restituzione
Impianti termici e di condizionamento/raffrescamento (caldo e freddo) , come da Capitolato
Impianti idrico-sanitari , con tutte le sotto articolazioni previste dalla documentazione di gara
Impianti antincendio , con tutte le sotto articolazioni previste dalla documentazione di gara
Impianti elettrici e speciali , con tutte le articolazioni previste dalla documentazione di gara
Altri impianti , con tutte le sotto articolazioni previste dalla documentazione di gara

RESTITUZIONE E INFORMATIZZAZIONE

L'attività di restituzione consiste nella consegna dei dati rilevati in campo, da iniziare contestualmente all'attività di rilievo e comprensiva di inserimento degli elaborati nel Sistema Informativo. Gli elaborati prodotti dovranno essere codificati in modo univoco, secondo quanto indicato e dovrà essere consegnato un indice dettagliato dei documenti redatti e caricati su Sistema Informativo.

Gli elaborati devono essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalle norme di riferimento.

L'attività di restituzione dovrà prevedere, al minimo, la realizzazione e la fornitura, secondo lo standard dwg di Autocad nella versione indicata dal Committente, dei seguenti elaborati per ogni edificio:

Restituzione grafica architettonica
Planimetrie di inquadramento e localizzative in scala 1:2000 o 1:1000, 1:200;
Planimetrie dei singoli piani (compresi seminterrati, ammezzati, coperture) in scala 1:100, con posizionamento di porte, finestre ed altri componenti significativi (controsoffitti, pavimentazioni, rivestimenti, ecc...).

I suddetti elaborati conterranno dati, quali:

Dati e informazioni restituibili
Calcolo dei volumi e delle superfici calpestabili di ogni piano
Calcolo dei volumi riscaldati per ogni piano e totali
Calcolo dei rapporti aeranti e illuminanti dei diversi locali
Calcolo e indicazione di altri eventuali parametri significativi per il vano
Abachi riepilogative delle principali finiture
Numerazione progressiva di tutti i locali
Destinazione d'uso di tutti i locali
Calcolo riassuntivo delle diverse superfici (lorde e nette) dell'edificio e per aree funzionali;
Calcolo delle superfici esterne distinte per tipologia (cortile, verde, parcheggi, ecc...).

Le informazioni saranno presenti in un **unico file dwg**, identificabile in un layer che lo descrive

I dati potranno anche riguardare le aree esterne di pertinenza dei singoli fabbricati, siano esse aree verdi che aree grigie a diversa destinazione d'uso. Sarà redatta per ogni fabbricato una planimetria generale, effettuata con strumentazione topografica, con l'indicazione delle destinazioni d'uso delle varie aree e indicazione dei componenti impiantistici presenti ai fini di permetterne la loro efficace manutenzione.

La **restituzione grafica dei sistemi impiantistici** potrà comprendere:

Restituzione grafica impiantistica
Piante e Sezioni , in scala opportuna, delle centrali tecnologiche termiche e frigorifere , con censimento e posizionamento di tutti i sistemi, sub-sistemi, apparecchiature e componenti
Piante , in scala opportuna, con il posizionamento dei distributori e utilizzatori relativi agli impianti di riscaldamento e condizionamento estivo (radiatori, ventilconvettori, canali, diffusori, ecc..)
Piante , in scala opportuna, con il posizionamento dei componenti costitutivi i singoli impianti idrico-sanitario , come da Capitolato Tecnico Prestazionale
Piante , in scala opportuna, con il posizionamento dei componenti dell'impianto antincendio (centrali, rilevatori, idranti, naspi, ecc..) , rilevazione e spegnimento , come da Capitolato Tecnico
Piante , in scala opportuna, con il posizionamento dei componenti di tutti gli impianti elettrici presenti (quadri, centrali rilevazione, corpi illuminanti, rilevatori di fumo/gas, interruttori, pulsanti, prese, ecc..) e di ogni altro impianto speciale oggetto dell'appalto
Schemi funzionali delle centrali tecnologiche
Schemi funzionali dei quadri elettrici
<u>Alle planimetrie si affiancheranno:</u>
Schemi a blocchi dove si illustrerà l'assetto globale dell'impianto, mediante blocchi che rappresentano l'insieme di componenti;
Schemi funzionali in cui verrà mostrato il funzionamento dei sistemi o apparecchiature afferenti al servizio attivato, per mezzo di circuiti teorici, dove vengano esplicitati i dati dei dispositivi utilizzati per l'attuazione delle funzioni stesse.

Agli **elaborati grafici** si affianca anche la redazione di **documentazione fotografica**, con la redazione di quadro d'insieme con indicati i punti di ripresa delle fotografie, la redazione di documentazione fotografica relativamente ai principali locali tecnologici (centrale termica, frigorifera, centrale antincendio) e ai principali componenti impiantistici.

Gli elaborati dovranno essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalle norme UNI di riferimento, esempio: *UNI 9511-1:1989 – Disegni tecnici - Rappresentazione delle installazioni - Segni grafici per impianti di condizionamento dell'aria, riscaldamento, ventilazione, idrosanitari, gas, ecc...*

Le planimetrie fornite dal Committente (in formato dwg), saranno modificate secondo gli standard UNI, e in linea con quanto disposto con riferimento agli standard dwg di autocad e secondo le principali norme UNI di riferimento. In particolare si uniformeranno layers, stili di testo e di quota, oltre alla creazione delle polilinee necessarie per l'individuazione di locali ed aree da censire, in modo da rendere omogenei, se necessario, i disegni relativi agli immobili in utilizzo.

Gli elaborati grafici dovranno essere tutti adeguatamente quotati; ad esempio nelle piante dovranno essere chiaramente indicate la quota del piano di sezione e le quote dei piani di calpestio, le quote dei singoli locali, le superfici in mq di ciascun vano, le quote dei serramenti, ecc.

Nelle sezioni dovranno essere riportate le stesse quote dei piani di calpestio e le altezze interne di ciascun piano e/o vano ove diversificate. La quota del piano di sezione dovrà essere scelta in modo da presentare il maggior numero di informazioni possibili sull'edificio in questione (porte, finestre, etc.).

La definizione dei layers dovrà essere concordata in sede di aggiudicazione dell'Appalto. Gli elaborati grafici dovranno essere dotati delle opportune polilinee propedeutiche alla definizione delle informazioni dimensionali richieste.

L'Università di Siena disporrà a pieno titolo del prodotto finale dell'attività di restituzione grafica. Durante l'intera durata del presente Appalto, sarà compito del Fornitore mantenere costantemente aggiornati gli elaborati. Ogni qualvolta venga realizzato un intervento edile o impiantistico il rilievo dovrà essere aggiornato

e reso fruibile sul Sistema Informativo. Il Fornitore dovrà operare in modo tale che tutti i dati possano essere integrati nel Sistema Informativo.

Sarà onere del Fornitore provvedere a strutturare il Sistema informativo al fine di integrare tutto quanto descritto nel paragrafo Costituzione e gestione dell'Anagrafica Tecnica nella gestione informatica del sistema stesso.

VALUTAZIONE DELLO STATO MANUTENTIVO E CONSERVATIVO

In concomitanza all'attività di rilievo delle consistenze e delle caratteristiche tecniche, il Fornitore dovrà valutare lo stato conservativo/funzionale degli elementi oggetto di analisi attraverso il calcolo del **Facility Condition Index (FCI)**. L'FCI è un indicatore che permette di misurare "il grado di usura di un asset in un determinato momento" ed è definito dal rapporto fra il costo totale di manutenzione (ordinaria; correttiva; straordinaria) ed il costo di sostituzione dell'elemento stesso, espresso in termini percentuali:

$$FCI=(Cmo+Cmc+Cms)/Cs$$

Dove:

Cmo = costo della manutenzione ordinaria;

Cmc = costo della manutenzione correttiva;

Cms = costo della manutenzione straordinaria;

Cs = Costo di sostituzione.

L'FCI rappresenta un benchmark nell'ambito del Facility Management il cui obiettivo è valutare lo stato conservativo dello specifico analizzato, oppure del sistema edificio nel complesso, e fornire indicazioni sulla programmazione futura dei costi di manutenzione e sostituzione. Tale indicatore permette quindi al management di effettuare delle valutazioni in merito all'opportunità di investimento legato alla sostituzione dell'impianto/edificio. Attraverso l'FCI è infatti possibile monitorare lo stato di manutenzione globale dell'immobile analizzato e definire in modo strategico gli interventi di manutenzione da effettuare.

Il Committente ha individuato i seguenti **range** di FCI:

Asset in BUONO stato di conservazione	0 – 5% FCI
Asset in MEDIO stato di conservazione	5 – 10% FCI
Asset in CATTIVO stato di conservazione	10 - > 30% FCI

Entro 6 mesi dalla data di assegnazione dell'appalto, sarà compito del Fornitore definire l'FCI di tutti gli edifici e sistemi impiantistici all'interno del perimetro del seguente Appalto, calcolato sulla base del listino prezzi di riferimento al netto del ribasso offerto. Sulla base di quanto calcolato dovrà essere presentato un **Piano degli Interventi di Riqualificazione** strutturato su base quadriennale, in cui vengono evidenziati gli interventi proposti dal Fornitore.

6.2.3 TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA DELL'ANAGRAFICA TECNICA

Il Fornitore dovrà presentare un cronoprogramma delle attività, relativo alle prestazioni da erogare nell'ambito del servizio di Anagrafica Tecnica. Questo dovrà essere suddiviso in fasi al fine del controllo e del monitoraggio da parte del Committente dello stato d'avanzamento dei lavori.

Il termine per la consegna di tutti gli elaborati previsti è fissato in **6 mesi** dalla data di firma del verbale di consegna.

La consegna effettiva decorrerà dal giorno in cui l'elaborato è inserito sul Sistema Informativo **Archibus/FM**.

Il Fornitore dovrà presentare formalmente entro 10 giorni dalla data di firma del verbale di consegna una proposta operativa in merito a:

- standard grafico dei disegni e del loro formato (layer, layout, legende, cartiglio, squadrature, ecc.), sempre nel rispetto delle prescrizioni minime indicate nel presente capitolato;
- schede anagrafiche, con l'individuazione degli ambiti anagrafici e dei dati da censire, e dell'articolazione delle componenti edili ed impiantistiche, in sub componenti e singoli elementi, specificando il dettaglio dei dati ed informazioni che si propone di censire;

- elaborazione completa di una restituzione grafico-alfa-numerica, ovvero di un “progetto pilota” sull’immobile individuato di comune accordo con il DEC, da sottoporre ad approvazione (validazione). Tale proposta dovrà essere validata dall’Università di Siena, previa verifica della rispondenza al capitolato ed al progetto offerta, che potrà proporre modifiche e/o variazioni in relazione alle diverse esigenze operative. La proposta validata costituirà la base per la restituzione grafica di tutti i rilievi. Il Fornitore dovrà completare e consegnare in via definitiva gli elaborati grafici e le schede anagrafiche, così come descritti nel presente capitolato e sulla base della proposta del Fornitore e validata dal Committente, entro **6 mesi** dalla data di firma del Verbale di consegna. La consegna in via definitiva verrà calcolata per immobile esclusivamente nel caso di presentazione di tutta la documentazione e relativo caricamento sul Sistema Informativo; in caso di consegna parziale delle prestazioni l’adempimento non si considera assolto. Per ogni giorno naturale successivo e continuo di ritardo nella consegna di quanto richiesto, completo in ogni sua parte, si applicheranno le penalità previste.

6.2.4 AGGIORNAMENTO CONTINUO E GESTIONE DEI DATI ANAGRAFICI IN FUNZIONE DELL’ATTIVITÀ MANUTENTIVA SVOLTA

Il Fornitore ha l’onere di aggiornare, per tutta la durata del contratto, tutte le informazioni raccolte nella fase di Costituzione dell’Anagrafica, attraverso l’utilizzo del Sistema Informativo.

L’insieme dei dati deve essere gestito in modo dinamico, con un costante aggiornamento del database, in relazione alle attività che, effettuate su elementi tecnici oggetto di manutenzione, ne determinano una variazione quantitativa o dello stato conservativo/funzionale e/o variazioni dei beni oggetto del servizio.

L’immissione dei dati deve essere effettuata entro un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dall’esecuzione dell’attività stessa, sia essa ordinaria preventiva, correttiva o straordinaria. Tutte le modifiche e gli aggiornamenti che il Fornitore applicherà all’anagrafica saranno sottoposte a validazione da parte del Committente.

Le informazioni generate dalla Costituzione dell’Anagrafica Tecnica devono quindi essere utilizzate oltre che per l’aggiornamento dei dati già in possesso del Committente al momento della firma del Verbale di Consegna, anche per la ottimale gestione dei servizi di manutenzione.

Con cadenza bimestrale, entro e non oltre il 15 del mese successivo al semestre oggetto di rilevazione, a partire dalla data di consegna degli elaborati anagrafici, il Fornitore deve consegnare al Committente un Report che contenga almeno le seguenti informazioni:

- gli aggiornamenti alle consistenze oggetto del servizio, con l’evidenza degli effettivi aggiornamenti eseguiti sugli elaborati grafici e/o alfanumerici;
- la sintesi sullo stato di conservazione del patrimonio con evidenza delle situazioni di criticità riscontrate;
- la sintesi delle risultanze del rilevamento a vista dello stato di adeguamento normativo degli immobili ed impianti delle relative condizioni di sicurezza.

6.3 SERVICE DESK DEL FORNITORE

Contestualmente all’avvio dei Servizi, il Fornitore dovrà attivare un servizio di **Service Desk** che dovrà far fronte, gestire e risolvere tutte le richieste di intervento allo stesso inoltrate dal personale addetto della Divisione Tecnica dell’Università di Siena.

Il preposto Responsabile dei Ticket nominato dalla Committenza, riceve le segnalazioni dagli utenti dell’Università:

- direttamente via web verso il sistema informatico Archibus;
- via fax o via telefono o via e-mail.

Richieste che saranno registrate nel sistema di gestione Ticket (Archibus), in automatico.

Tutte le segnalazioni ricevute sono valutate tecnicamente dal Responsabile Ticket ed affidate a soggetto diverso in funzione della tipologia dell’intervento, fattibilità e costi.

Al Fornitore, saranno affidati tutti gli interventi:

- a canone ordinario ed entro la franchigia;

- fino a 4 volte la franchigia non urgenti/urgenti;
- di urgenza/emergenza;
- vari ed eventuali, affidati con atto aggiuntivo dalla Committenza.

Interventi di cui sopra che saranno segnalati tramite Ticket al Service Desk del Fornitore il quale dovrà poi processarli nei tempi e secondo le modalità previste nel contratto e/o negli accordi extra-canone con la Committenza.

Il Service Desk dovrà essere attivo almeno dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00. Per la manutenzione in emergenza il Fornitore dovrà dotarsi anche di un numero verde, attivo tutti i giorni 24 h su 24h in grado di ricevere le chiamate di intervento urgente da assolvere con personale tecnico alle sue dipendenze in numero adeguato e secondo adeguate competenze.

Il Service Desk dovrà essere in grado di gestire le segnalazioni, le richieste di intervento, le richieste di informazione, le fasi di post presa in carica e tutti i restanti casi previsti dal presente Capitolato; nel dettaglio il Service Desk dovrà ricoprire le seguenti attività:

- presa in carico e **gestione dei ticket** relativi alle richieste di intervento emesse a Sistema da parte del Responsabile Ticket dell'Università di Siena;
- ricezione di eventuali **richieste di intervento trasmesse extra Sistema** (telefono, fax, mail) da parte dei tecnici dell'Università di Siena;
- ricezione degli ordini di intervento da parte del DEC del committente o di un suo delegato;
- ricezione e risposta alle richieste riguardo lo **stato di avanzamento degli interventi** in corso o programmati;
- gestione dei **reclami** e dei **solleciti**;
- registrazione delle richieste ed eventi principali della gestione del processo di intervento a valle delle richieste;
- supporto e collaborazione ai processi di intervento e post richiesta di intervento;
- attivazione delle procedure di emergenza;
- gestione e fornitura di statistiche e **report** dei servizi;
- **Tracking** delle richieste.

Tutte le operazioni relative alla gestione del processo manutentivo dovranno essere registrate, gestite e rese visibili nell'ambito del Sistema informativo, secondo le modalità definite dal Committente e dovranno essere in accordo con i processi diversi (Ciclo a canone, Ciclo Preventivo) descritti nei paragrafi successivi.

6.3.1 GESTIONE DELLE RICHIESTE

Nel caso di segnalazioni e/o richieste di intervento da parte degli utenti, il tecnico della Gestione dei Ticket definirà il grado di priorità dell'intervento (secondo quanto stabilito nella tabella che segue) e provvederà alla registrazione della stessa nel Sistema Informativo. Il ticket emesso sarà destinato al Service Desk del Fornitore che provvederà ad instradare la richiesta di intervento al manutentore in funzione delle priorità di seguito definite.

In relazione ai livelli di priorità attribuiti, il fornitore è tenuto ad operare secondo i seguenti **livelli di priorità** ed entro i **tempi di intervento** di seguito indicati (tempo di intervento definito come intervallo di tempo intercorrente fra l'emissione della richiesta ed inizio del sopralluogo).

LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO DI INTERVENTO
EMERGENZA	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio la incolumità delle persone e cose e/o che possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative. Per tali situazioni è obbligatorio un intervento in loco in concomitanza con il sopralluogo anche al solo scopo di contenimento nei casi in cui l'addetto operativo valuti il	Sopralluogo entro 60 minuti con intervento in loco.

	valore economico di ripristino alle condizioni iniziali superiore alla franchigia.	
URGENTE LIVELLO I	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (es. condizioni microclimatiche) per lo svolgimento delle normali attività lavorative e/o che mettono a rischio la incolumità delle cose (es. perdite d'acqua).	Sopralluogo entro 3 ore dalla chiamata.
URGENTE LIVELLO II	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (es. condizioni microclimatiche) per lo svolgimento delle normali attività lavorative.	Sopralluogo entro 8 ore dalla chiamata.
PROGRAMMABILE	Tutti gli altri casi	Sopralluogo entro 24 ore dalla chiamata.

In caso di **segnalazioni in emergenza** il Fornitore dovrà garantire la reperibilità di personale operativo e l'intervento immediato.

Una volta evasa la richiesta e preso in carico l'intervento, sarà compito del Fornitore eseguire il sopralluogo nel rispetto dei livelli di priorità, eseguire l'eventuale messa in sicurezza e/o l'eventuale intervento tampone e individuare il livello di Programmabilità dell'intervento, secondo la seguente tabella, ed il tempo stimato per l'inizio della esecuzione delle attività e quant'altro necessario:

PROGRAMMABILITÀ DELL'INTERVENTO	TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE E TEMPI DI CHIUSURA DEGLI INTERVENTI
INDIFFERIBILE	Da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Committente atte a tamponare il guasto riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva.
PRONTO INTERVENTO	Da avviare entro 30 minuti dall'inizio del sopralluogo
PROGRAMMABILE A BREVE TERMINE	Gli interventi possono essere iniziati in un arco temporale di 3 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo.
PROGRAMMABILE A MEDIO TERMINE	Gli interventi possono essere effettuati in un arco temporale tra i 4 ed i 10 giorni lavorativi dalla data di effettuazione del sopralluogo.
PROGRAMMABILE A LUNGO TERMINE	Gli interventi possono essere effettuati in un arco temporale tra i 11 ed i 20 giorni lavorativi dalla data di effettuazione del sopralluogo.
PROGRAMMATO	L'intervento viene schedato nel Piano di manutenzione.

I termini di erogazione dei servizi, e quindi la priorità decorreranno dalla data/ora di effettuazione del sopralluogo o del benessere tecnico del Committente.

Nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per il sopralluogo ed i successivi interventi, o nel caso di non rispetto dei criteri di classificazione sopra descritti, si applica la relativa penale.

Successivamente alla conclusione dell'intervento, il Fornitore deve procedere alla consuntivazione tecnica dell'intervento, attraverso l'apposita funzionalità del Sistema Informativo "*Scheda Intervento*" dando evidenza delle seguenti informazioni minime:

- riferimenti alla eventuale segnalazione/chiamata;
- data e ora del sopralluogo;
- livello di priorità dell'intervento;
- programmabilità dell'intervento;
- descrizione sintetica dell'intervento;

- edificio e/o impianto oggetto dell'intervento;
- data e ora di inizio e di fine intervento;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate.

Oltre alle informazioni sopradescritte, il Fornitore è altresì obbligato a consegnare al Committente la certificazione di esecuzione dell'intervento la quale sarà propedeutica alla fatturazione degli interventi di manutenzione ordinaria sopra franchigia e/o di manutenzione straordinaria allo stesso affidati.

Tutte le iterazioni a favore del Service Desk, attraverso uno qualunque dei canali di comunicazione attivati, dovranno essere registrate e tracciate nel Sistema Informativo secondo un protocollo che preveda l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa.

Le chiamate non pervenute via web andranno registrate complete di tutti i dati normalmente presenti sul modulo web che prevede la compilazione obbligatoria dei seguenti campi:

- codice utente,
- località,
- edificio,
- indirizzo,
- piano,
- stanza,
- tipologia impianto interessato dal guasto,
- descrizione del guasto,
- referente, ecc.

Poiché i termini di erogazione dei servizi e quindi la priorità decorreranno dalla data/ora di emissione dei ticket emessi dai tecnici dell'Help Desk del Committente, la registrazione dovrà essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dagli operatori.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio verrà effettuata automaticamente e comunque entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

L'assegnazione dell'identificativo dovrà permettere al Committente e al richiedente, in qualunque momento, di ottenere le informazioni relative allo stato della richiesta e/o dell'intervento (tracciabilità). Di seguito sono riepilogati per tipologia di chiamata i dati minimi oggetto di registrazione della richiesta di intervento che devono essere riportati e resi disponibili all'interno del sistema informativo.

TIPOLOGIA CHIAMATA	DATI MINIMI
<p style="text-align: center;">RICHIESTA DI INTERVENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Numero identificativo progressivo assegnato alla richiesta. • Data e ora della richiesta. • Motivo della richiesta. • Richiedente: nome, cognome e numero di telefono (anche se la segnalazione è effettuata dal personale del fornitore). • Regione, comune, località, polo, campus, indirizzo, edificio, piano e codici locali (vani) per i quali è stato richiesto l'intervento. • Stato della richiesta: aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, ecc. • Tipologie di impianto, tipologie componenti impianto e tipologie di interventi manutentivi di lavoro interessate dalla richiesta di intervento. • Grado di priorità • Eventuale codice identificativo equipment (eq). • Modalità di remunerazione dell'intervento.

RICEZIONE ORDINE DI INTERVENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Data e ora della ricezione dell'Ordine. • Numero identificativo progressivo associato all'ordine.
RICHIESTE DI CHIARIMENTO E INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI	<ul style="list-style-type: none"> • Numero identificativo progressivo assegnato alla richiesta. • Data e ora della chiamata. • Nome, cognome e indirizzo e-mail di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.
RICHIESTE DI INFORMAZIONE SULLO STATO DI AVANZAMENTO DEGLI INTERVENTI IN CORSO O PROGRAMMATI	<ul style="list-style-type: none"> • Numero identificativo assegnato alla richiesta. • Data e ora della chiamata. • Nome, cognome e indirizzo e-mail di chi ha richiesto l'informazione.
SOLLECITI	<ul style="list-style-type: none"> • Numero identificativo progressivo assegnato al sollecito. • Numero identificativo dell'intervento sollecitato. • Data e ora della chiamata. • Nome, cognome e indirizzo e-mail di chi ha richiesto l'informazione.
RECLAMI	<ul style="list-style-type: none"> • Numero identificativo progressivo assegnato al reclamo. • Data e ora della chiamata. • Nome, cognome e indirizzo e-mail di chi ha effettuato il reclamo. • Motivo del reclamo.

Il Fornitore, nell'ambito delle attività rientranti nel perimetro contrattuale, ha l'obbligo di segnalare all'Help Desk ed alla Direzione Tecnica del Committente:

- guasti o malfunzionamenti;
- situazioni di degrado;
- situazioni che influiscono la sicurezza o l'attività di ricerca o didattica che limitando l'utilizzo a cui sono destinati.

6.3.2 PREVENTIVAZIONE E RENDICONTAZIONE DEGLI INTERVENTI

In base alle caratteristiche delle richieste e/o segnalazioni pervenute gli interventi verranno gestiti mediante il processo autorizzativo descritto di seguito.

Come già evidenziato, le attività Ordinarie oggetto del presente Appalto possono essere classificate in Ordinarie Preventive e Ordinarie Correttive. In base alla natura delle stesse il Committente ha predisposto un diverso processo autorizzativo.

PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE

Le attività ordinarie preventive, siano esse programmate, cicliche o di opportunità diventano esecutive senza necessità di alcuna specifica approvazione da parte del Responsabile dei Servizi del Committente.

PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE CORRETTIVE

Come evidenziato, le attività Ordinarie correttive si distinguono in attività "a guasto" e attività "a richiesta". Il processo autorizzativo di tali attività differisce a seconda che tali attività prevedano o meno la corresponsione di un corrispettivo extra canone secondo quanto riportato nel seguito.

In ogni caso la richiesta/segnalazione/proposta dell'attività da eseguire, sia che essa preveda o meno la corresponsione di un corrispettivo extra canone, deve essere effettuata mediante segnalazione all'Help Desk (Sistema Informativo, mail) del Committente, precisando:

- **attività ordinarie correttive che NON prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone**

rientrano in tale casistica le attività “a guasto” nel caso in cui il valore economico dell’attività da effettuarsi sia al di sotto della franchigia.

In tale caso il processo autorizzativo è estremamente semplificato in quanto il Fornitore stesso potrà dare corso all’attività informando il DEC ma senza dover attendere alcuna autorizzazione. Il Fornitore è comunque tenuto a fornire un preventivo economico dell’attività da eseguire.

- **attività ordinarie correttive che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone**

rientrano in tale casistica:

- le attività “a guasto” effettuate nel caso in cui il valore economico dell’attività da effettuarsi sia superiore a quello della franchigia offerta;
- le attività “a richiesta”, effettuate per qualsiasi tipologia di servizio-impianto, che superano il valore della franchigia offerta;
- le attività di manutenzione per adeguamenti funzionali e/o per il ripristino della normale funzionalità degli impianti proposte dal Fornitore e rilevate in fase di Assessment o derivanti dal Piano di riqualificazione degli interventi, che superano il valore della franchigia offerta.

Il Fornitore comunica al Committente un preventivo di spesa rispetto alle attività oggetto della richiesta/segnalazione attraverso l’apposita funzionalità del Sistema.

Il Preventivo deve essere predisposto prima dell’esecuzione dell’intervento e inserito sul sistema per l’approvazione entro 48 ore dalla fine del sopralluogo (effettuato secondo i tempi previsti), salvo diversa autorizzazione del DEC del Committente.

In caso di mancato rispetto dei tempi di consegna indicati si applica la relativa penale.

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

Il preventivo deve contenere una stima dettagliata delle risorse necessarie all’effettuazione delle attività (materiali, attrezzature, manodopera) utilizzando i campi disponibili nell’apposita maschera del Sistema Informativo.

La preventivazione deve avvenire sempre a misura utilizzando i prezzi predefiniti dei servizi, i listini ed i corrispettivi della manodopera indicati (al netto dei ribassi offerti in sede di gara).

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal Committente, a fronte di un preventivo di spesa, sono, salvo espressa autorizzazione del Committente stesso, gestite e liquidate come attività a corpo, a prescindere dalla consuntivazione effettiva.

Il preventivo dovrà contenere i tempi di inizio e di completamento dell’attività.

Approvato il preventivo, l’attivazione formale degli interventi avviene attraverso l’inoltro al Fornitore, da parte del Committente, dell’**Ordine di Lavoro** tramite il Sistema informativo.

Per le attività classificate come “indifferibili”, non essendo possibile la redazione di un preventivo, il Fornitore inserisce a sistema attraverso l’apposita funzionalità il consuntivo calcolato utilizzando i Listini ed i corrispettivi della manodopera indicati (a misura o in economia).

Il Committente, in ogni caso, per l’esecuzione di attività straordinarie che prevedano la corresponsione di un corrispettivo extra canone può rivolgersi a soggetti terzi diversi dal Fornitore, fatta eccezione per le attività classificate come indifferibili.

Una volta terminata l’attività, sia essa a canone o extra-canone, deve essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica dell’attività stesso mediante il “Certificato di esecuzione attività”. Il certificato compilato in ogni sua parte deve quindi essere firmato dal DEC come attestazione dell’esecuzione a regola d’arte dell’attività.

Per ogni tipologia di richiesta e conseguente iter autorizzativo, come descritto in precedenza, il Committente ha identificato processi di preventivazione e rendicontazione dedicati in base alla tipologia di intervento.

Nel dettaglio si avrà:

- per **interventi** di Manutenzione Ordinaria Correttiva a canone un processo definito “**ciclo canone**”;
- per interventi di Manutenzione Ordinaria Correttiva extra-canone e Interventi di Manutenzione Straordinaria un processo definito “**ciclo preventivo**”.

L’Help Desk del committente avrà il compito di indirizzare la richiesta di intervento verso il rispettivo processo.

CARATTERIZZAZIONE PRELIMINARE

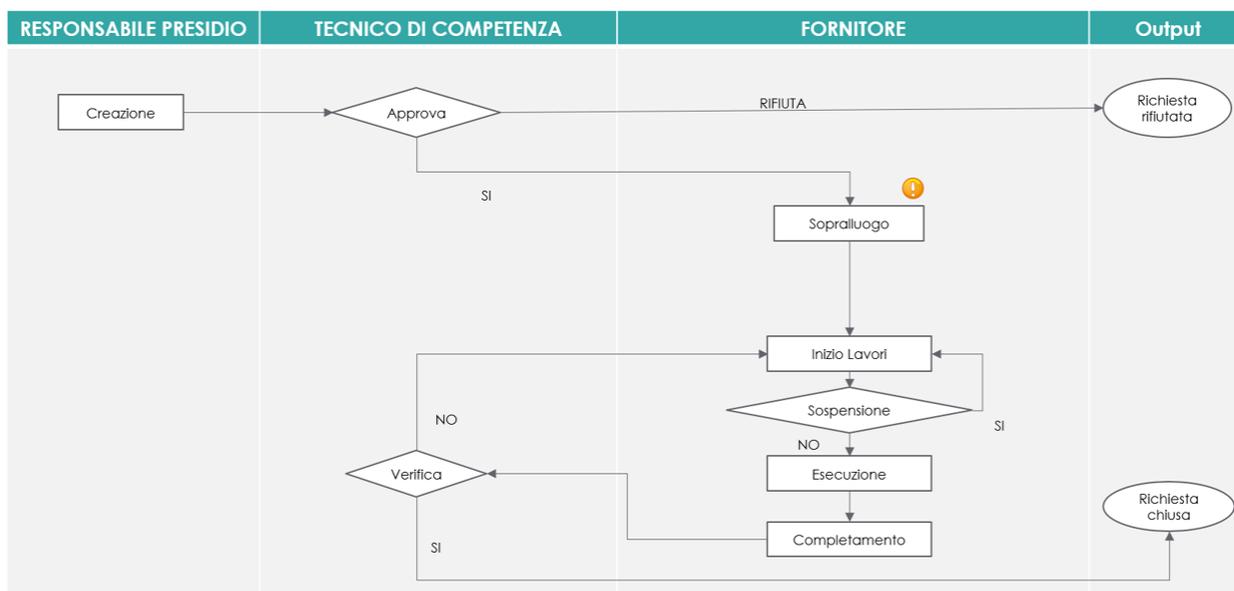
Dopo la presa in carico della richiesta dapprima sarà valutato da parte dell'Help Desk il livello di priorità della richiesta di intervento. In tutti i casi in cui si registri una richiesta con livello di priorità **"Emergenza"** il Fornitore dovrà immediatamente valutare l'indifferibilità della stessa ed in caso affermativo **eseguire interventi tampone** finalizzati alla **stabilizzazione della situazione di criticità**. Il flusso operativo previsto per una simile evenienza è descritto nel ciclo canone, rappresentato nelle pagine seguenti, in quanto in tale corrispettivo rientrano anche i costi legati agli interventi tampone. In tutti gli altri casi di richieste di intervento il tecnico dell'Help Desk classificherà le richieste in interventi di manutenzione ordinaria correttiva e interventi di manutenzione straordinaria, per questi ultimi dovrà essere avviato il ciclo preventivo. Nei casi di interventi di manutenzione ordinaria correttiva di dovrà quantificare il valore economico dell'intervento stabilendo in tal modo se debba essere avviato il Ciclo Canone o il Ciclo Preventivo.

PROCESSO CICLO CANONE

Una volta evasa la richiesta da parte dell'Help Desk, sarà compito del Fornitore:

- eseguire il sopralluogo nel rispetto dei livelli di priorità come definiti precedente e riscontrare il livello di priorità assegnato;
- eseguire la eventuale messa in sicurezza e/o l'eventuale intervento tampone (obbligatorio nelle richieste con livello di priorità "Emergenza");
- individuare il livello di Programmabilità dell'intervento come definito nel paragrafo precedente;
- indicare il preventivo di spesa;
- eseguire l'intervento in base alla programmabilità assegnata.

Processo a canone



Successivamente alla conclusione dell'intervento, il Fornitore deve procedere alla consuntivazione tecnica dell'intervento, dando evidenza delle seguenti informazioni nella "Scheda Intervento":

- riferimenti alla eventuale segnalazione/chiamata;
- data e ora del sopralluogo;
- livello di priorità dell'intervento;
- programmabilità dell'intervento;
- descrizione sintetica dell'intervento;

- data e ora di inizio e di fine intervento;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate.

La scheda compilata in ogni sua parte dovrà quindi essere firmata da un incaricato del Committente, come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'intervento.

PROCESSO CICLO EXTRA-CANONE

Il processo descritto di seguito è valido per tutti gli interventi eseguiti dal Fornitore che prevedono un corrispettivo extra canone.

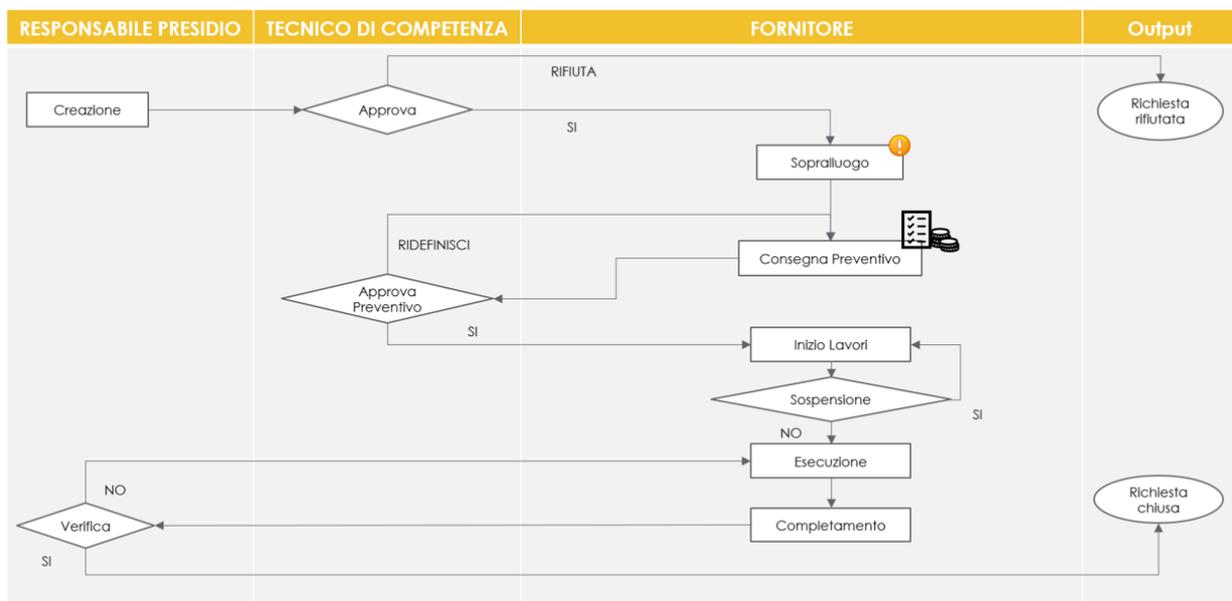
La documentazione associata all'intervento dovrà contenere tutte le informazioni necessarie all'identificazione del lavoro, alla sua pianificazione/programmazione, alla definizione del costo complessivo ed il riferimento alla richiesta/segnalazione che l'ha generato. L'intervento dovrà inoltre essere inserito nel Piano operativo degli interventi.

Il processo che va dalla definizione della esigenza, al collaudo finale si svolge come segue:

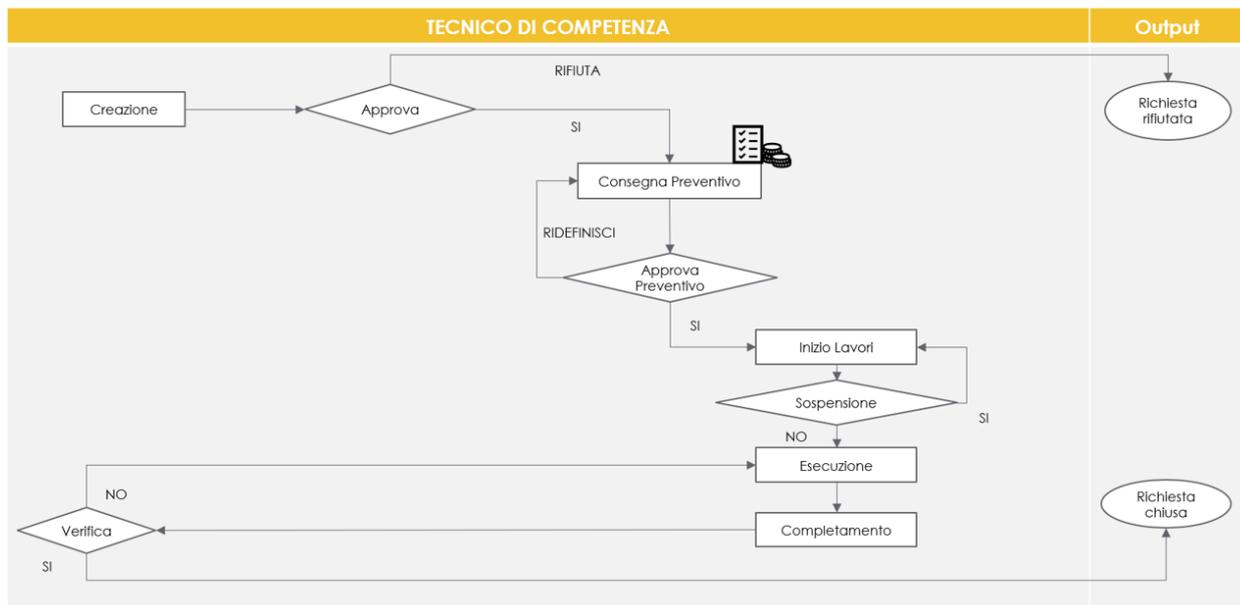
A. Fase di individuazione dell'esigenza e di proposizione:

- l'esigenza di intervenire può essere espressa dal Fornitore e/o dal Committente; in entrambi i casi il Fornitore provvede a consegnare una Relazione Tecnica relativa all'intervento (stesura di un progetto definitivo e/o esecutivo, se necessario, firmato da tecnico abilitato che possa ottenere l'approvazione di tutte le autorità competenti, in modo che sia eseguibile) e il relativo Preventivo economico (preventivazione tecnico-economica dell'intervento);
- il Committente valuta la Relazione Tecnica e il Preventivo e autorizza l'intervento tramite l'emissione dell'Ordine di Lavoro; concorda la data di inizio e fine intervento ed il cronoprogramma che deve essere riportato nella Relazione Tecnica;

Processo a preventivo



Processo preventivo extra-soglia



B. Fase di esecuzione

- il Fornitore inserisce l'intervento nel Programma Operativo degli Interventi, fermo restando l'obbligo di aggiornare anche il Piano degli Interventi, e ne traccia gli avanzamenti;
- il Fornitore provvede alla eventuale progettazione esecutiva, all'esecuzione dell'intervento e al collaudo, secondo i tempi definiti nel Programma;
- il Committente verifica il rispetto dei tempi, in particolare di fine lavori e anche la corretta esecuzione degli stessi; nel caso di mancato rispetto degli adempimenti richiesti, applica le penali, in particolare la penale per il ritardo rispetto alla data di fine lavori degli interventi.
- il Fornitore provvede alla consegna del certificato di esecuzione dell'intervento.

Gli interventi dovranno essere eseguiti senza precludere l'uso dei beni (es: per garantire la continuità dell'attività didattica, tenere conto degli orari di apertura degli edifici, delle difficoltà di accesso agli immobili, ecc.).

Dopo l'esecuzione dell'intervento, il Fornitore dovrà provvedere a:

- l'espletamento delle operazioni a chiusura delle preventivazioni e dell'esecuzione, quali notifiche di fine lavoro, collaudi strutturali, certificati di conformità, ecc., escluso solo le operazioni catastali;
- l'aggiornamento della documentazione progettuale secondo l'eseguito e deposito della stessa presso i competenti uffici;
- l'inserimento dei dati relativi al lavoro (dati tecnici ed economici) nel Sistema informativo/informatico;
- l'eventuale aggiornamento dei rilievi architettonici dell'edificio oggetto di intervento, nonché l'aggiornamento degli opportuni campi all'interno del sistema di Anagrafe dell'edificio.

6.3.3 GESTIONE E RENDICONTAZIONE INTERVENTI

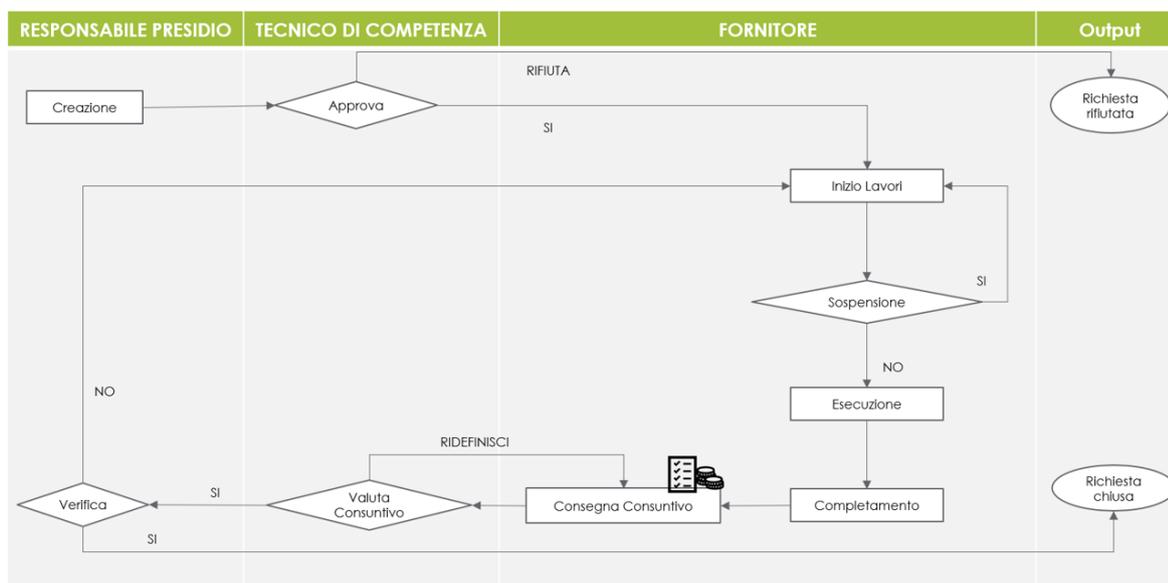
Tutti gli interventi, a canone e a misura, dovranno essere gestiti e rendicontati attraverso l'inserimento nel Sistema informativo/informatico, almeno dei seguenti dati e/o documentazione:

- riferimento alla richiesta/e che l'ha generato;
- durata dell'intervento (date di inizio e fine, eventuali sospensioni e proroghe);
- quantità ore di mano d'opera impiegate con l'indicazione dei nominativi del personale, delle relative imprese di appartenenza, delle date di effettuazione delle prestazioni;
- nominativo imprese esecutrici (pertanto anche le imprese subappaltatrici nel caso di subappalti);
- nominativi dei tecnici incaricati del Fornitore, con l'indicazione dei ruoli e dell'impresa di appartenenza;
- documentazione/elaborati di progettazione e contabile;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;

- certificati (anche in forma cartacea) di attestazione avvenuto intervento e di avvenuta sostituzione di parti e componenti dell'impianto, propedeutici alla fatturazione degli stessi nel caso di interventi extra-canone;
- l'elenco e la quantità della manodopera e dei materiali utilizzati, secondo le voci di elenco prezzi e le date di effettivo utilizzo.

Il Sistema Informatico deve consentire di effettuare operazioni di acquisizione ed elaborazione dei dati indicati.

Processo a consuntivo

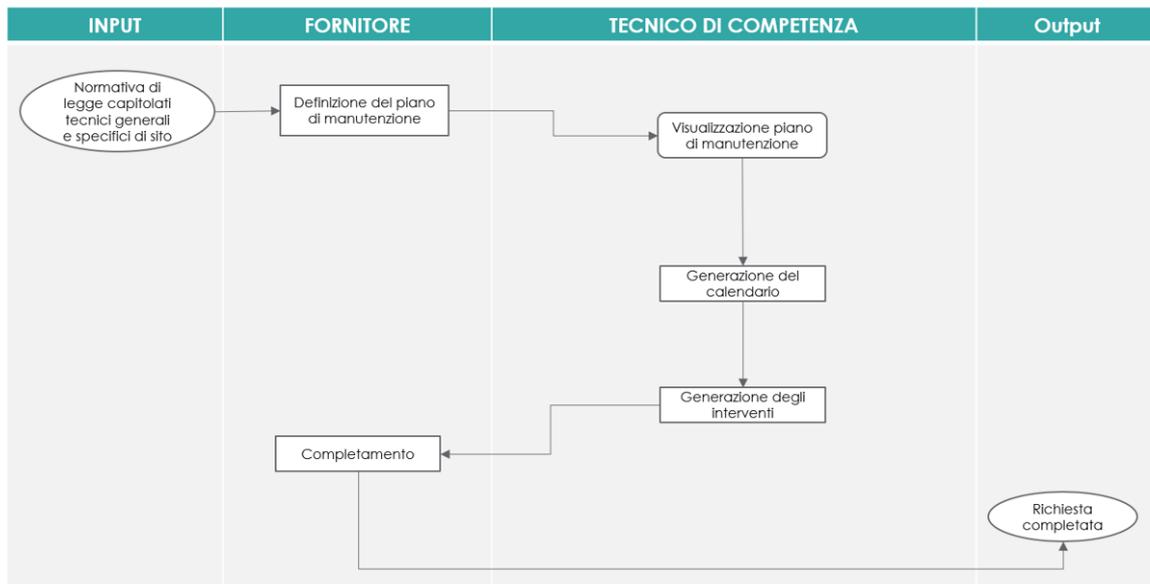


6.4 PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI

Uno dei compiti principali del Fornitore è quello di formulare proposte di programmazione degli interventi, in base alle esigenze d'uso, alle richieste dell'utenza, alle esigenze manutentive e di sicurezza, ai rilievi eseguiti ed ai riscontri effettuati. Il Programma di manutenzione dovrà essere presentato dal fornitore entro e non oltre 60 giorni solari consecutivi a partire dalla data di firma del Verbale di Consegna.

Oltre alla programmazione a medio - lungo termine (*Piano degli interventi di riqualificazione e manutenzione straordinaria*), il Fornitore dovrà effettuare anche una *programmazione di tipo più operativo* riguardante gli interventi di manutenzione ordinaria a scadenza prefissata.

Processo attività programmate



6.4.1 PIANO OPERATIVO DEGLI INTERVENTI E PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

In particolare il Fornitore dovrà procedere ad una pianificazione/schedulazione temporale ed operativa delle risorse e delle attività, attraverso la redazione di un Piano dettagliato degli interventi, composto da un elaborato bimestrale, all'interno del quale il fornitore identifica le attività così come definite dai piani di manutenzione programmata di cui ai Capitolati Tecnici integrate con quanto ritenuto opportuno, in termini di attività integrative e/o frequenze migliorative, al fine di raggiungere gli obiettivi minimi specificati nel presente Capitolato.

Il primo Piano Operativo dovrà essere consegnato contestualmente all'inizio di erogazione del servizio e comunque entro e non oltre 30 giorni solari consecutivi a partire dalla data di firma del Verbale di Consegna.

Il Piano Operativo degli Interventi consiste in un report bimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso ed a quello successivo, da aggiornare e consegnare al Committente, entro il primo giorno lavorativo di ogni mese. Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporterà l'applicazione della penale prevista.

L'approvazione del Programma da parte dell'Amministrazione potrà essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto del Piano di Manutenzione;
- la presenza nel calendario di tutti gli interventi (programmabili), compresi quelli autorizzati dall'Amministrazione;
- la compatibilità con il normale svolgimento delle attività svolte negli edifici.

Il Piano Operativo dovrà essere gestito mediante Sistema Informativo e pertanto sarà aggiornato in tempo reale. Il Committente potrà visionare gli aggiornamenti giornalieri, anche mediante accesso diretto al Sistema Informativo del Fornitore.

Il Piano Operativo si intende approvato con il criterio del silenzio assenso trascorsi 15 (quindici) giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del Committente.

La consegna mensile dovrà essere effettuata via e-mail, via fax e/o brevi manuali, fermo restando che il Fornitore dovrà registrare contestualmente il documento sul Sistema informativo. Il Piano Operativo dovrà essere infatti consultabile, anche come report scaricabile, in qualsiasi momento da parte del Committente attraverso il Sistema Informativo. Tali documenti dovranno essere disponibili sul Sistema informativo e gli utenti andranno avvisati con anticipo di 48 ore rispetto all'inizio degli interventi previsti.

Il Responsabile del procedimento o suo delegato:

- rilascerà apposita ricevuta a garanzia del rispetto del termine da parte del Fornitore;
- si riserva in ogni modo l'approvazione e l'eventuale variazione del programma dei lavori, a tutti i livelli, ed il diritto di stabilire l'esecuzione di un determinato intervento in qualunque immobile entro congruo

termine perentorio e di disporre l'ordine di esecuzione degli interventi nel modo che riterrà più conveniente, senza che il Fornitore possa farne oggetto di richiesta di speciali compensi.

Ciò riveste particolare importanza in quanto tutti gli interventi potranno essere programmati e coordinati dal Responsabile del procedimento anche in concomitanza con altri lavori svolti da altre Imprese.

Il Fornitore organizzerà gli interventi in accordo con il Committente per ciò che riguarda i tempi e gli orari in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento dell'attività degli uffici e rispettare i tempi previsti per l'esecuzione.

E' compito del Fornitore verificare i livelli autorizzativi necessari alla realizzazione degli interventi, formulare i necessari preventivi, emettere le richieste di autorizzazione e, recepite le autorizzazioni, provvedere all'esecuzione.

6.4.2 PIANO DEGLI INTERVENTI DI RIQUALIFICAZIONE

Il Fornitore si impegna a proporre un piano almeno triennale degli interventi di riqualificazione relativo agli impianti ed agli immobili oggetto dell'Appalto.

Tale piano dovrà essere formalizzato a valle della valutazione dello stato di conservazione degli immobili, al calcolo dell'FCI e all'individuazione degli interventi di ripristino. Il contenuto minimo dovrà essere:

- **descrizione tecnica** di tutti gli interventi di ripristino proposti, compresi quelli di riqualificazione energetica;
- **costo** di tutti gli interventi proposti stimato sulla base dei listini di riferimento del Fornitore, al netto dello sconto offerto in fase di gara;
- **indicazione dei benefici attesi**, in termini qualitativi e economici, originato dall'implementazione degli interventi indicati, sia per gli interventi di manutenzione che di efficientamento energetico; dovranno essere evidenziati e quantificati, attraverso l'analisi dei flussi di cassa dell'investimento e dei principali indicatori economici di riferimento (TIR, VAN, PBP) i benefici economici attesi dall'implementazione degli interventi;
- **individuazione del valore FCI attuale e del valore FCI obiettivo**, da raggiungere attraverso l'implementazione dei possibili interventi individuati dal Fornitore; l'FCI obiettivo dovrà essere calcolato considerando sia i singoli interventi proposti che la loro totalità; il calcolo di questi due valori permette di definire gli indicatori applicati per la valutazione della qualità del servizio erogato, così come previsto; in particolare il Fornitore individua:
 - un **FCI target totale** che si impegna a raggiungere entro il termine del contratto;
 - degli **FCI target parziali**, i quali sono obiettivi intermedi, da raggiungere entro la fine del primo e del secondo anno rispettivamente, e verranno utilizzati dal Committente al fine del calcolo dell'indicatore del Sistema di controllo;
- **pianificazione temporale degli interventi**, strutturata sia in relazione alla durata stimata per la realizzazione degli interventi stessi e sia alla definizione degli interventi prioritari.

Il Piano dovrà essere consegnato al Committente entro 6 mesi dalla data di firma del Verbale di Consegna.

Il Committente, ricevuto il Piano degli Interventi, effettuerà una verifica tecnico-amministrativa e potrà approvarlo, senza richiedere modifiche, ovvero richiedere modifiche per successiva approvazione.

Il Piano degli Interventi approvato viene redatto in duplice copia e firmato in calce da Fornitore e dal Committente per accettazione.

6.4.3 PIANO DI QUALITÀ

Il Fornitore dovrà predisporre il **Piano di Qualità dei servizi oggetto del contratto**, relativo all'erogazione dei servizi inseriti nel presente appalto.

Il Piano di Qualità deve essere concepito come strumento di pianificazione e controllo:

- delle attività di progettazione del servizio;
- dello svolgimento delle attività di attuazione dell'appalto.

Il Piano di Qualità trova inoltre applicazione: nella formalizzazione contrattuale del rapporto con il Committente; nelle visite Ispettive di Valutazione del Sistema di Controllo; come guida per dipendenti, collaboratori esterni e fornitori dell'assuntore.

Il Piano della Qualità dovrà essere articolato in due sezioni una generale e una specifica articolata per servizi.

Sezione generale

Nella sezione di carattere generale verranno presi in considerazione gli aspetti riguardanti:

- l'oggetto dell'appalto dal punto di vista della qualità ai sensi della normativa di riferimento UNI EN ISO 9001/2000;
- la definizione dell'organizzazione;
- il coordinamento con l'Amministrazione Committente;
- la normativa applicabile;
- il controllo della progettazione generale;
- la circolazione delle informazioni;
- il controllo della documentazione;
- l'assicurazione della qualità.

Sezioni Specifiche

La seconda sezione dovrà essere specifica per i servizi oggetto dell'appalto, per questi si dovrà articolare nelle seguenti sezioni minime:

- programmazione;
- progettazione;
- esecuzione;
- monitoraggio periodico;
- controllo dei risultati.

L'Assuntore dovrà completare e consegnare il Piano suddetto entro **60** giorni dalla data di avvio del contratto. Il Piano di Qualità consegnato verrà approvato dal Responsabile del Procedimento, previa verifica del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità del Committente e, entro 60 giorni dal ricevimento della documentazione, salvo richieste di modifiche e/o integrazioni.

Qualora il Piano di qualità redatto dal Fornitore non sia ritenuto meritevole di approvazione, il Committente si riserva di attivare la procedura di risoluzione del contratto.

Nel caso di ritardo nella consegna del Piano di qualità si applicano le penali previste, fatta salva l'applicazione della procedura di risoluzione suddetta.

Il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti che comportino la necessità di modificare e/o aggiornare il Piano di qualità.

Tale modifica e/o aggiornamento dovrà essere effettuato entro i termini assegnati dal Responsabile del Procedimento; il piano aggiornato verrà approvato con le modalità sopra indicate.

6.5 SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

L'utilizzo di un Sistema Informativo rappresenta uno strumento strategico e essenziale per il presente Appalto e si colloca all'interno degli strumenti di coordinamento e gestione del patrimonio immobiliare.

Il Fornitore dovrà pertanto implementare ed utilizzare uno strumento informatico efficiente a supporto delle attività di gestione operativa e di controllo del Servizio.

Questo strumento informatico serve a gestire i flussi informativi relativi al Servizio, in modo da garantire ad entrambe le parti coinvolte la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di natura tecnica, operativa, gestionale ed economica), in tempo reale, utili nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo del Servizio erogato.

Gli obiettivi che si vuole perseguire con il governo dei processi affidato ad un Sistema Informativo sono i seguenti (elencati in modo esemplificativo e non esaustivo):

- **trasparenza** nello scambio delle informazioni;
- **veicolare le informazioni** all'interno ed esterno della Struttura Organizzativa con semplicità ed immediatezza, tracciando ogni evento programmato o richiedendo e registrando le attività svolte;
- **favorire la collaborazione** tra Fornitore e Committente attraverso l'opportuna condivisione delle informazioni;

- **facilitare la definizione di processi/procedure standardizzati** di comunicazione tra Appaltatore e Committente, o di interazione tra i soggetti che operano nello stesso ambito, ovvero stakeholders coinvolti nella gestione ed esecuzione dei servizi manutentivi;
- **ottimizzare i processi di gestione** attraverso l'uso e l'elaborazione dei dati opportunamente ordinati e inseriti in un archivio centralizzato;
- **consentire la piena conoscenza**, da un punto di vista obiettivo, dello stato di consistenza e di conservazione del patrimonio cui è rivolto il servizio erogato;
- **monitorare** in tempo reale la performance degli immobili;
- **giungere ad una gestione programmata, consapevole e contestualizzata** delle attività relative al patrimonio;
- **consentire la pianificazione, gestione, e consuntivazione** delle attività operative;
- **garantire il monitoraggio e l'elaborazione dati** per un controllo dei dati tecnici relativi all'erogazione dei servizi ed un controllo del livello dei servizi erogati (misurazione delle performance erogate e prese in carico dal fornitore).

6.5.1 SISTEMA INFORMATIVO IN USO AL COMMITTENTE

Il Committente intende proseguire, rafforzare e migliorare il percorso che ha avviato ormai da alcuni anni, di costruire e sviluppare un sistema informatico integrato per la gestione del proprio patrimonio immobiliare. Obiettivo dell'Università di Siena è di dotarsi di una infrastruttura informatica quale strumento di supporto decisionale ed operativo, costituito da banche dati, procedure e funzioni finalizzate a raccogliere, archiviare, elaborare utilizzare ed aggiornare le informazioni necessarie per la gestione dell'intero ciclo di vita del patrimonio, dando una risposta alle molteplici esigenze relative ad aspetti gestionali immobiliari, edilizi e alle attività operative di manutenzione.

Il Sistema Informativo attualmente in uso alla Committenza è ARCHIBUS:

- **ARCHIBUS** è un software avanzato per la gestione dell'intero ciclo di vita del patrimonio immobiliare, ed è stato scelto da questo Ateneo per il raggiungimento di obiettivi quali il miglioramento dei luoghi di lavoro, riduzione dei costi di gestione, la gestione dell'incremento di valore degli immobili che porta all'uso ottimale del patrimonio immobiliare a disposizione in termini di benessere/costi. Si tratta di un software composto da una serie di piattaforme informatiche di natura diversa (grafica, documentale, numerica), che si integrano l'una rispetto all'altra e che se implementate correttamente e continuamente, forniscono uno strumento altamente efficace che permettere di aumentare l'efficienza e la trasparenza della gestione del patrimonio, sia in termini anagrafico-planimetrico che di tipo manutentivo volto al miglioramento della funzionalità degli edifici universitari, attraverso la programmazione degli interventi con stima dell'incremento del valore ottenuto, sia di natura economica e quindi di analisi dei costi.

Di seguito viene presentata una panoramica sui programmi applicativi del software Archibus e le sue funzionalità che, il Fornitore si impegna ad utilizzare, con la sottoscrizione del contratto, allo scopo di implementare i dati in esso contenuti di natura numerica/grafica/documentale ai fini della completa messa in regime del software. I risultati potranno essere ottenuti e raggiunti solo da una stretta integrazione tra Sistema Informativo del Committente e Fornitore.

Tra gli applicativi del software ARCHIBUS c'è il programma grafico AutoCAD che appare quasi nativo dello stesso. I dati grafici caricati con tale programma possono essere estratti dal software in modo dinamico. Il Sistema costruisce un legame tra le entità grafiche dei dwg e quelle alfanumeriche e ne estrapola risultati aggiornati, immediatamente utilizzabili.

Il materiale grafico già presente in ARCHIBUS dovrà quindi essere recuperato, valutato, aggiornato, revisionato ed implementato a cura e responsabilità del Fornitore, nel rispetto dello Standard grafico e delle specifiche tecniche in uso alla Committente.

Propedeutica all'attività di aggiornamento delle planimetrie è la gestione nel software, del modulo **Gestione Spazi**, in grado di creare un inventario elettronico, alfanumerico e grafico di tutte le aree degli edifici, con indicazione per ciascun singolo spazio, dell'uso che ne viene fatto, dell'occupazione e del "chi occupa".

Il presente modulo si regge sulla tempestività dell'inserimento da parte del Fornitore di nuovi dati se presenti rilevati in loco e aggiornamento di quelli già inseriti se modificati nel tempo, siano essi di natura generale (edificio) che puntuale (singolo spazio).

Le funzionalità operative del modulo **Gestione Spazi**, a titolo esemplificativo, consentono di eseguire direttamente sul Sistema le seguenti operazioni:

- definire le anagrafiche immobiliari/impiantistiche (complessi, edifici, piani, locali, impianti);
- definire le organizzazioni didattiche, amministrative e di ricerca afferenti (unità organizzative);
- definire e classificare i locali che caratterizzano gli spazi (tipologia e categoria di locali);
- mantenere le informazioni relative ai locali (cambi di destinazioni d'uso).

L'applicativo **Gestione dell'occupazione** degli spazi consente invece di monitorare l'andamento occupazionale dei locali in modo da rilevare gli spazi in ordine alla loro capienza, occupazione e destinazione d'uso al fine di poter raggiungere una reportistica ad hoc secondo la quale monitorare l'andamento occupazionale dei locali e procedere ad una eventuale dislocazione dei dipendenti ai fini del miglioramento delle condizioni ambientali degli spazi occupati per il miglioramento della salute e della produttività.

DESCRIZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il Sistema Archibus sarà utilizzato con profili differenti, sia dal Fornitore sia dal Committente.

Il Sistema Informativo Archibus con architettura client-server e nativo WEB, sarà accessibile dalla rete (protocollo TCP/IP) dal Committente, e presenta un "architettura informativa" coerente con ruoli e responsabilità, per evitare il rischio di dispersione e di eccessi informativi. Particolare attenzione dovrà essere data ai fini dell'uso del software Archibus relativamente all'autorizzazione/gestione/visibilità dei dati in esso contenuto riconoscendo di profili utente/fornitore dotati di log-in e password per le quali sia possibile specificare le funzioni che è autorizzato a usare. Il sistema deve poter operare **in ambiente Windows, Android e MAC con disponibilità su dispositivi tablet e/o smartphone** di ultima generazione. Sono a carico del Fornitore:

- l'acquisto degli hardware delle singole postazioni allo stesso necessarie per la condivisione, implementazione dati, aggiornamento planimetrie, etc...; ed eventuali integrazioni SW e HW in uso al Committente e necessari per l'uso corretto del software Archibus e di tutte le applicazioni e programmi ad esso connesse;
- il servizio di hosting;
- la fornitura del database per la sicurezza dei dati;
- gli aggiornamenti del software del Sistema Informativo di Manutenzione Archibus alla ultima release;
- i canoni di manutenzione e assistenza sistemistica per il funzionamento del Sistema Informativo Archibus.

Le caratteristiche e funzionalità del Sistema Informativo Archibus, saranno fornite e spiegate al Fornitore per una piena collaborazione e condivisione degli obiettivi.

Dal momento che il Sistema Informativo deve fornire funzionalità di controllo e di supporto operativo, e contemporaneamente funzionalità di gestione, è necessario che il Fornitore provveda sistematicamente all'aggiornamento del Data Base. Quest'ultimo infatti diventa il contenitore in cui devono essere inserite tutte le informazioni di natura tecnica, gestionale ed amministrativa, relative ai servizi forniti. Tali informazioni devono essere gestite in tutte le attività operative svolte nell'erogazione dei servizi.

Di seguito sono riportate, le principali funzionalità richieste (da intendersi come minimali), suddivise secondo due diversi livelli di dettaglio.

FUNZIONALITÀ GENERALI

Tra le principali funzionalità generali, a titolo indicativo e non esaustivo, si riportano:

- funzioni di collegamento telematico: tra Committente e Fornitore, finalizzate ad una costante interazione tra le parti per una gestione efficace delle attività;
- funzioni di navigazione ed accesso ai dati: in dipendenza del profilo autorizzativo concesso a diversi utenti del Sistema, un dato può essere in lettura e scrittura, in sola lettura o può essere nascosto ai livelli di profilo autorizzativo più bassi; l'accesso alla base dati del sistema informativo e le relative

funzionalità di analisi e controllo (in funzione dei diversi profili autorizzativi) deve essere semplice ed intuitivo per consentirne l'utilizzo anche da parte di personale non competente;

- funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse: deve essere possibile effettuare ricerche ed impostare apposite query sulla base dati; le query impostate devono poter essere anche memorizzate per successivi utilizzi; il sistema deve consentire anche la generazione di report secondo gli standard di rappresentazione sinottico/grafica e di cruscotto più diffusi;
- funzioni di call&contac center (gestione delle chiamate telefoniche, delle segnalazioni e delle richieste di intervento manutentivo); il sistema dovrà essere perfettamente integrato con il call center così da poter gestire i dati caratteristici relativi alle richieste di intervento e a tutti i dati statistici correlati;
- funzioni di gestione documentale: il sistema deve garantire la disponibilità di specifiche funzionalità per l'archiviazione e gestione informatizzata di tutti i documenti utili allo svolgimento delle attività.

FUNZIONALITÀ OPERATIVE

Tra le funzionalità operative necessarie per la corretta erogazione dei Servizi, a titolo indicativo e non esaustivo, si indicano:

- funzionalità di gestione **Anagrafica Tecnica**: i dati gestiti devono rispettare i criteri di classificazione e la terminologia fissati dalla norma UNI 8290; devono essere codificati e descritti gli edifici ed i sistemi tecnologici di ogni edificio (in funzione del servizio attivato), suddivisi gerarchicamente in unità tecnologiche, elementi tecnici, componenti e loro materiali costituenti; devono poter essere gestite dal Sistema Informativo anche foto ed elaborati (gestione dei dati anagrafici, di localizzazione, tecnici, funzionali e dimensionali dei sistemi/apparecchiature impiantistiche);
- funzionalità di supporto alla **gestione delle chiamate**: il Sistema Informativo deve essere perfettamente integrato con il Call Center così da poter recepire e gestire i dati caratteristici relativi alle richieste d'intervento e a tutti i dati statistici correlati alle chiamate in ingresso;
- funzionalità per la gestione di **indicatori di prestazioni**: in termini di reportistica specificatamente operativa, il sistema dovrà consentire l'estrazione con cadenza periodica di griglie inerenti all'andamento dei risultati;
- funzionalità di **gestione delle attività operative**: il sistema deve supportare la programmazione degli interventi, la preventivazione e la consuntivazione tecnica ed economica degli stessi; nello specifico devono essere presenti tutte le funzionalità a supporto di:
 - manutenzione ordinaria (preventiva e correttiva);
 - manutenzione straordinaria (lavori).
- funzionalità di archiviazione della documentazione che regola le relazioni contrattuali con Fornitori e Sub fornitori (ad esempio modello DURC, polizze assicurative e fidejussorie, autocertificazioni etc.) e il monitoraggio delle scadenze a livello di compliance normativa per gli aggiornamenti documentali;
- funzionalità di base a supporto **dell'analisi delle cause di guasto**;
- funzionalità per la gestione della **preventivazione tecnico- economica** degli interventi;
- funzionalità per la gestione e il **controllo dell'avanzamento dei lavori** e dei Piani di Intervento.

Con riferimento ai lavori, il Sistema dovrà configurarsi anche come repository unico delle progettualità collegate a programmi di lavori e di manutenzione straordinaria (Piano degli interventi di riqualificazione), consentendo l'accesso a tutti i membri di un team di progetto ad un unico ambiente, guidato da regole di work flow che garantiscono l'allineamento, di tutti gli attori del processo inerente il ciclo di vita dei progetti, con gli obiettivi principali che l'organizzazione si pone.

Il Sistema deve inoltre prevedere una serie di interfacce user friendly, che consentano, oltre alla gestione degli stati, le seguenti funzionalità:

- l'individuazione degli spazi in cui sono state svolte le attività di manutenzione a titolo preferenziale direttamente sulle planimetrie vettoriali;
- l'individuazione puntuale sulle planimetrie vettoriali della specifica apparecchiature/componente su cui sono state svolte le attività di manutenzione;
- l'individuazione di apparecchiature/componenti su cui sono state svolte le attività di manutenzione tramite ricerche su gli attributi alfanumerici;
- la possibilità di completare le informazioni contenute nei rapporti di servizi da parte dei tecnici.

6.5.2 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il Fornitore deve provvedere all'implementazione del Sistema Informativo (Archibus), in modo che tutte le funzionalità previste siano garantite e pienamente fruibili entro massimo sei mesi (Fase 1) dalla firma del Verbale di Consegna. Nello stesso limite temporale il Fornitore si impegna a garantire la perfetta integrazione tra il Sistema Informativo proposto e il Sistema del Committente, così come specificato.

Eventuali ritardi rispetto ai tempi concordati daranno luogo all'applicazione delle penali contrattualmente previste.

Rientrano tra le attività remunerate a Canone tutte le attività relative ai servizi di governo, in particolare gli oneri derivanti dall'attività di progettazione e strutturazione dell'integrazione della banca dati del proprio sistema informativo con la banca dati del Sistema Informativo della Committente, ovvero con la struttura dati degli applicativi descritti. A tal proposito sarà cura del Fornitore proporre in sede di Offerta Tecnica le modalità di interfaccia ritenute più efficaci tra i due sistemi.

L'aggiornamento dei dati sul Data Base del Fornitore dovrà essere effettuato con cadenza giornaliera e trasmessi attraverso l'integrazione di cui sopra con la stessa frequenza, in modo che i sistemi siano sempre allineati.

Si ricorda che l'aggiornamento dei dati e la trasmissione delle integrazioni previste saranno oggetto di controllo costante da parte del Committente.

Il Fornitore, oltre alla messa a punto del suddetto Sistema Informativo, dovrà utilizzare e recepire tutte le modalità di aggiornamento software e hardware, sino al termine di durata del contratto ed è responsabile del corretto mantenimento di tutti i dati contenuti.

La Committente si riserva la possibilità di richiedere, durante tutta la durata del Contratto, eventuali integrazioni, modifiche, adeguamenti delle banche dati dei sistemi impiegati al fine di rendere maggiormente efficaci, efficienti e integrati i servizi erogati a favore dell'utente finale. Queste eventuali richieste risultano essere onere del Fornitore.

Al termine del contratto di fornitura una copia della relativa banca dati rimarrà di proprietà della Committente, che potrà renderli disponibili (con tacito consenso del Fornitore derivante dalla sottoscrizione del presente Contratto) per eventuali futuri appalti di medesimi servizi, anche qualora il Fornitore sia differente.

A cura del Fornitore sono quindi i seguenti punti:

- il Sistema Informativo dovrà essere implementato in modo da poterne garantire la personalizzazione e la configurazione in funzione dei servizi richiesti dal Committente; questo implica come requisito fondamentale che il Fornitore disponga dei sorgenti di sviluppo dell'intero sistema al fine di consentire tempestivamente le funzioni custom;
- il Sistema Informativo dovrà essere potenziato in maniera da essere appropriato alla eterogeneità dei dati relativi all'immobile/impianti, capace di adeguarsi all'evoluzione normativa e di archiviare ed analizzare le informazioni di ritorno dalle azioni attuate;
- il Sistema Informativo dovrà essere configurato in modo da poter garantire tempestivamente la realizzazione, l'integrazione e l'aggiornamento delle funzionalità minime richieste dal Committente;
- il Sistema Informativo dovrà essere dotato di interfaccia web, accessibile quindi in qualsiasi momento dal Committente, per tutto il periodo di vigenza del contratto relativo alle principali funzionalità di navigazione, accesso dati, interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse;
- il Sistema Informativo dovrà essere in grado di acquisire e gestire, secondo gli obiettivi condivisi, tutti i dati finora in possesso della Committente, in formati eterogenei (ad esempio xls, dwg, ecc);
- il Sistema Informativo dovrà essere reso accessibile al Responsabile Unico del Procedimento e all'ufficio di Direzione per tutto il periodo di durata dell'Appalto, affinché possano controllare l'effettiva attività operativa (di aggiornamento dati) in carico al Fornitore;
- il Sistema Informativo dovrà essere costantemente integrato e compatibile con gli applicativi in uso al Committente, per quanto riguarda tutti gli ambiti previsti dal progetto di Appalto. In particolare per le modalità di integrazione tra Sistema Informativo proposto dal Fornitore e Sistema in uso dal Committente, tempistiche minime di aggiornamento dati, modalità operative di gestione dati si rimanda a quanto definito nel presente Capitolato Speciale e nel progetto offerta;

- il Sistema Informativo dovrà essere gestito e costantemente implementato e aggiornato e mantenuto per tutta la durata del contratto, a partire dalla data di firma del Verbale di Consegna.

Si richiede pertanto al Fornitore di partecipare in maniera proattiva all'implementazione e potenziamento della struttura informativa del Committente, a supporto delle operazioni oggetto dell'Appalto, nel rispetto delle indicazioni e prestazioni illustrate nei paragrafi successivi, ma contribuendo con la propria esperienza e capacità organizzativa nella più coerente configurazione del Sistema Informativo.

6.5.3 INTEGRAZIONE CON IL SISTEMA INFORMATIVO DELL'AMMINISTRAZIONE

In un'ottica di gestione ottimale di tutte le fasi del contratto è richiesto al Fornitore:

- l'implementazione e la gestione dei dati sul Sistema Informativo proposto;
- la perfetta integrazione tra tale Sistema e quello in possesso del Committente;
- l'aggiornamento continuo tra le informazioni presenti in entrambi i sistemi.

Il sistema, attraverso funzionalità embedded, deve consentire l'invio in modalità schedulata (automaticamente) e parametrizzabile dall'utente supervisore (con cadenza minima di 15 minuti, ma settabile per multipli di questo), on demand in tempo reale, del tracciato record da utilizzare nel software di supervisione e controllo installato presso il Committente.

A livello tecnologico sarà da garantire:

- la possibilità di trasferimento di notevoli moli di dati su logiche di big data, nelle modalità standard di mercato di interfacciamento (Pieno supporto per i formati di dati web (a titolo di esempio XML, JSON, ASN.1, Atom, HTML) e protocolli (REST, SOAP, e molto altro) basate su sistema JMS.
- la scalabilità sia in termini di volumi di dati gestiti, sia in termini di set di informazioni da trasferire fruendo di un "costruttore" di interfacce, che sarà titolo preferenziale dovrà essere:
 - integrato nella piattaforma,
 - di semplice utilizzo e mediante una GUI grafica.

I tracciati per tutte grandezze ed informazioni che dovranno essere trasferiti al Committente saranno esclusivamente ed univocamente determinati da quest'ultimo in fase di start up del Servizio.

Per tutti i flussi di trasferimento, sia on demand, sia schedulati sarà titolo preferenziale la facoltà di scambiare informazioni utilizzando API di tipo JMS (preferenzialmente utilizzando formati XML e/o strutture Json).

In particolare attraverso l'integrazione tra i due sistemi il Committente intende raggiungere i seguenti obiettivi minimi:

- **condivisione costante** delle informazioni, oltre che la connessione ed integrazione tra tutti i dati tecnici, gestionali, manutentivi e amministrativi;
- **garantire l'allineamento totale (temporale e di qualità del dato) tra le informazioni gestite** in termini di anagrafica tecnica, gestione ticket, piani di manutenzione, rendicontazione attività, ecc..;
- utilizzo di una **piattaforma unica** ed evoluta per la gestione delle attività contrattuali;
- sfruttare le **potenzialità** del Sistema Informativo proposto dal Fornitore e congiuntamente sviluppare il Sistema in possesso del Committente.

Al fine di sviluppare tale integrazione il Fornitore si impegna a consegnare al Committente entro 30 giorni dalla firma del verbale di consegna il "Progetto di Integrazione", il quale deve prevedere almeno i seguenti aspetti:

- cronoprogramma delle attività (termine per la realizzazione dell'integrazione non superiore a 3 mesi dalla data di Firma del Verbale di Consegna);
- funzionalità minime garantite durante la fase di sviluppo dell'integrazione;
- specifiche tecniche di integrazione;
- descrizione dell'architettura hw e sw proposta;
- descrizione dell'Interfaccia web;
- modalità e tempistiche previste per l'aggiornamento dei dati post integrazione; in particolare tutti i dati gestiti attraverso il Sistema Informativo del Fornitore dovranno essere fruibili sul sistema del Committente entro il limite massimo di 24 ore dalla registrazione a Sistema;
- eventuali implementazioni migliorative alle funzionalità del Sistema informativo in uso al Committente;
- formazione, supporto e assistenza agli utenti.

7. SERVIZI OPERATIVI DI MANUTENZIONE ED ESERCIZIO

I Servizi Operativi comprendono tutti gli interventi relativi alla gestione, conduzione e manutenzione ordinaria preventiva e riparativa e straordinaria migliorativa e/o di adeguamento normativo degli immobili ed impianti presenti negli edifici distribuiti sul territorio universitario ed inseriti nel perimetro immobiliare oggetto dell'appalto, come precedentemente definiti.

Obiettivo primario dei Servizi è quello di mantenere le condizioni di completa efficienza, funzionalità, sicurezza e decoro ovvero mantenere lo stato di conservazione e il valore patrimoniale degli edifici e relativi sistemi impiantistici; in tale ottica il Fornitore dovrà garantire la continuità dei servizi, l'efficienza e la rispondenza normativa degli impianti.

Ai fini del presente Capitolato, le attività comprese nei Servizi di Manutenzione sono:

- **Manutenzione ordinaria preventiva**
 - Manutenzione programmata.
 - Manutenzione ciclica.
 - Manutenzione di opportunità.
- **Manutenzione ordinaria riparativa**
 - Attività a guasto.
 - Attività a richiesta.
- **Manutenzione straordinaria**

L'obiettivo principale dell'appalto, che il Fornitore dovrà conseguire, è l'attuazione di una politica di miglioramento continuo, che abbia come fine l'aumento dei livelli di disponibilità e di efficienza e funzionalità del sistema edificio-impianto con attenzione ai costi di manutenzione e costi di esercizio.

Attraverso la corretta erogazione dei Servizi, il Fornitore è tenuto a garantire:

- il miglioramento dello stato fisico e funzionale degli edifici e relativi impianti, ove risulti necessario a seguito delle attività di miglioramento, mediante la proposizione e l'attuazione di un Piano di Interventi specifico;
- la conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili e degli impianti, sia oggetto degli interventi di cui al precedente, sia per quelli allo stato attuale (già in condizioni più che buone -FCI), attraverso interventi preventivi (manutenzione ordinaria programmata) e/o interventi tempestivi di ripristino degli stati di degrado (manutenzione ordinaria correttiva);
- la disponibilità richiesta per gli impianti, nonché la disponibilità e fruibilità degli spazi.

Le prescrizioni di seguito riportate si intendono riferite a tutti i Servizi Operativi.

7.1 PRESCRIZIONI DI CARATTERE GENERALE RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

7.1.1 MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA PREVENTIVA - COMPRESA NEL CANONE

Le **attività di Manutenzione Ordinaria Preventiva** sono tutte quelle attività pianificate e schedate nel Piano di Manutenzione allegati e nel piano operativo degli interventi (da effettuarsi preventivamente al fine di prevenire il verificarsi delle eventuali anomalie o secondo intervalli di tempo prestabiliti o sulla base di specifiche prescrizioni (manuali d'uso, normative, leggi e regolamenti, ecc.), come precedentemente definiti, ovvero:

- **manutenzione programmata** è da intendersi come manutenzione preventiva e predittiva eseguita in base ad un programma temporale, a intervalli predeterminati o in base a criteri prescritti, e volta a ridurre la possibilità di guasto o il degrado del funzionamento di un'entità o componente.
- **manutenzione ciclica** è da intendersi come attività di manutenzione realizzata ciclicamente su base temporale, cioè a scadenze regolari. Si potranno considerare due tipi di Manutenzione ciclica: la manutenzione basata sul tempo, cioè sul ciclo di vita (o di deterioramento) statisticamente determinato dei vari componenti dell'impianto, sui quali si interviene con cadenza regolare, senza smontare l'impianto stesso; e la manutenzione di revisione, ovvero di ispezione completa e

riparazione, effettuata smontando periodicamente e ispezionando-controllando l'intero impianto, per riparare o sostituire le parti deteriorate o usurate.

- **manutenzione di opportunità** è da intendere come metodo per realizzare efficientemente, cioè minimizzando le perdite di produttività dell'impianto, attività di manutenzione periodica, predittiva e correttiva, effettuandole prima della scadenza programmata, in occasione di fermate dell'impianto stesso conseguenti a guasti improvvisi, mancanza di alimentazione e simili. Ovviamente è necessario poter disporre, quando si presenta l'opportunità di intervento, di tutte le risorse necessarie (ricambi, personale, ecc.)

Sono comprese tutte le forniture, materiali di consumo e attrezzature, necessarie allo svolgimento delle attività.

Sono compresi inoltre tutti gli interventi necessari al fine di prevenire fermi accidentali e situazioni di disagio/pericolo per l'incolumità fisica degli utenti.

Le attività di manutenzione degli impianti devono essere eseguite conformemente ai manuali d'uso e manutenzione del costruttore/installatore.

Qualora non siano disponibili i manuali d'uso e manutenzione dell'installatore e/o le istruzioni tecniche del costruttore dei componenti dell'impianto, le operazioni di manutenzione devono essere eseguite ai sensi vigenti normative UNI - CEI - CTI - CIG per lo specifico elemento o tipo di apparecchio o dispositivo.

Nel caso in cui le istruzioni tecniche per la regolazione, l'uso e la manutenzione elaborate dal costruttore dell'Impianto stesso prevedano frequenze e/o attività minori rispetto a quanto previsto dalle suddette vigenti normative, il Fornitore dovrà comunque utilizzare le frequenze e le attività previste dalle normative stesse.

Resta inteso che il Fornitore dovrà eseguire la manutenzione conformemente a quanto indicato nei Capitolati Tecnici; le attività e le frequenze si considerano indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo; rappresentano, pertanto, un riferimento minimo sia in termini di numero di attività previste, sia in termini di frequenza prevista per le attività stesse. Le operazioni di manutenzione effettuate in relazione alle norme tecniche di riferimento, alle istruzioni tecniche del costruttore dell'Impianto o del fabbricante degli apparecchi e dei dispositivi facenti parte dell'Impianto, di cui sopra, si devono ritenere integrative rispetto a quanto definito nei Capitolati Tecnici, senza alcun ulteriore onere a carico dell'Amministrazione.

Il Fornitore, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di Presa in Consegna deve consegnare all'Amministrazione, il Piano di Manutenzione relativo agli impianti oggetto del Servizio. Qualsiasi attività di manutenzione preventiva necessaria per il corretto funzionamento degli impianti in oggetto sarà compresa nel canone e dovrà essere indicata nel Piano di Manutenzione.

I termini temporali definiti nel Piano di Manutenzione e nei relativi Programmi Operativi per le attività di manutenzione ordinaria preventiva, non potranno comunque essere superiore ai termini temporali nel presente Capitolato; le frequenze indicano il massimo intervallo fra due operazioni programmate successive, che dovranno essere eseguite come ogni altra operazione periodica, con una variazione massima rispetto alle date programmate del $\pm 10\%$ dell'intervallo.

Nel Piano di Manutenzione dovranno altresì essere definite le specializzazioni coinvolte, le operazioni da eseguire per ogni singolo subsistema tecnologico, le condizioni che determinano interventi più rilevanti.

Gli interventi di manutenzione programmata non devono in alcun modo penalizzare il regolare svolgimento delle attività all'interno dei locali dell'immobile oggetto dell'appalto.

Rientrano, inoltre, negli oneri del Fornitore:

- la **pulizia** accurata con cadenza trimestrale dei locali tecnici in cui siano installate apparecchiature elettriche – quadri elettrici, cabine di trasformazione, depositi batterie e/o gruppi di continuità e soccorritori, gruppi elettrogeni, ecc.
- la **regolazione** di qualunque dispositivo elettrico dotato di comando temporizzato sulle diverse tipologie di impianti, ogni qualvolta si renda necessario: cambio ora solare/legale e viceversa, modifica orario di fine lezione, accensione impianti di illuminazione, ecc.

La gestione degli interventi in oggetto deve rispondere alle prescrizioni di processo descritte nel presente Capitolato Speciale e nell'Offerta Tecnica.

Tutte le attività di Manutenzione Ordinaria Preventiva sono remunerate dal canone del presente Capitolato oggetto del Ribasso d'Asta.

7.1.2 MANUTENZIONE ORDINARIA RIPARATIVA O A GUASTO COMPRESA NEL CANONE ED EXTRA CANONE – PRONTO INTERVENTO E REPERIBILITÀ

Le attività di **Manutenzione Ordinaria Riparativa** sono tutte quelle attività svolte a valle di eventi imprevisti, non considerati nella manutenzione ordinaria preventiva, che inficiano il naturale funzionamento degli impianti e degli edifici. Tali eventi imprevisti potranno essere riscontrati direttamente dagli addetti al Servizio, oppure dall'apertura di segnalazioni via Help Desk o direttamente su sistema informativo.

Nel dettaglio, le attività di manutenzione ordinaria correttiva minime che il Fornitore dovrà garantire comprendono il complesso degli interventi e forniture finalizzati ad assicurare in ogni momento la fruibilità, la sicurezza e la conservazione del valore patrimoniale e l'efficienza dei beni immobili interessati.

Pertanto, le attività in oggetto sono destinate al ripristino della corretta funzionalità dell'immobile e delle sue componenti, alla conservazione dello stesso, al ripristino delle sue condizioni di partenza e all'eliminazione delle diverse anomalie comunque verificatesi.

Lo svolgimento di tali attività prevede il ricorso a mezzi, attrezzature, strumentazioni, riparazioni, ricambi, ripristini, revisione o sostituzione totale o parziale di apparecchi o componenti del sistema edificio/impianti degli immobili in appalto. Tutte le attività svolte durante la durata contrattuale che prevedono la sostituzione di componenti e/o apparecchiature necessitano che queste ultime abbiano caratteristiche tecniche uguali o migliori di quelle esistenti e sostituite. Non è assolutamente ammesso l'impiego di materiale di recupero.

Il Fornitore è tenuto ad intervenire secondo i tempi indicati ed offerti, effettuando la riparazione e riportando l'immobile e le sue componenti alle condizioni di funzionalità precedenti l'anomalia.

La necessità della manutenzione ordinaria correttiva può essere anche connessa a circostanze fisiologiche o contingenze che possono impedire o ridurre in maniera significativa il regolare svolgimento dell'attività all'interno dell'immobile o la funzionalità del sistema edificio nel suo complesso, per cui il Fornitore è tenuto all'immediato ripristino delle disfunzioni al fine di garantire il regolare svolgimento delle attività e la funzionalità degli spazi.

La gestione degli interventi in oggetto deve rispondere alle prescrizioni di processo descritte nel presente Capitolato Speciale e nell'Offerta Tecnica.

Tutti gli interventi di manutenzione ordinaria riparativa, il cui valore economico risulta inferiore al valore della franchigia, sono remunerati dal canone, così come definito.

Rientrano invece tra le **attività remunerate extra-canone**, tutti gli interventi di manutenzione ordinaria riparativa il cui valore economico risulta superiore al valore della franchigia fino a 4 volte il valore della stessa e superiore a 4 volte la franchigia ma inferiore ai € 10.000,00.

Pronto Intervento e Reperibilità

Il Fornitore ha l'obbligo di organizzare sin dalla data di firma del Verbale di Consegna, un "servizio di reperibilità e pronto intervento", che assicuri la tempestività di intervento in ogni situazione di emergenza e comunque in grado di rispondere alle più impellenti necessità degli utenti delle strutture.

Pertanto il Fornitore è tenuto ad intervenire:

- entro un tempo garantito non superiore a **1 (una) ora, 60 minuti** dalla ricezione della richiesta (emergenza); ogni ora o frazione di ora di ritardo nell'intervento sarà sanzionata con l'applicazione delle penali;
- anche negli orari non coperti dall'assistenza continuativa e notturni, per 365 (trecentosessantacinque) giorni all'anno;
- sempre e (per 365 giorni l'anno), durante i fenomeni temporaleschi o piogge prolungate, a controllare negli edifici a rischio, comunicati dall'Università, il regolare funzionamento degli impianti e redigere apposito verbale.

Il Fornitore, a seguito di segnalazioni in emergenza e che richiedano il pronto intervento, è obbligato ad eseguire urgentemente tutte le opere provvisoriale e di pronto intervento atte a ridurre al minimo i danni derivabili all'edificio ed alle persone, provvedendo anche alle relative transennature ed a comunicare all'Università quanto riscontrato.

L'esecuzione degli interventi dovrà avviarsi secondo i tempi indicati.

La gestione degli interventi in oggetto deve rispondere alle prescrizioni di processo descritte nel presente Capitolato Speciale e nell'Offerta Tecnica.

7.1.3 MANUTENZIONE STRAORDINARIA MIGLIORATIVA O DI ADEGUAMENTO NORMATIVO EXTRA CANONE

La Manutenzione Straordinaria comprende la progettazione e l'esecuzione degli interventi che, esclusi dalla Manutenzione Ordinaria, possono essere ricondotti alle seguenti categorie:

- a) **Interventi di manutenzione straordinaria di adeguamento:** interventi per adeguamento a modifiche normative e legislative che si potranno verificare nel corso della durata dell'appalto, o a nuove mutate esigenze dell'Amministrazione (ad esempio, adeguamento a nuove normative o prescrizioni di sicurezza, ampliamenti, trasformazioni e/o modifiche dei locali o delle opere esistenti dovute a sopravvenute nuove esigenze dell'utenza; variazioni di percorso di cavi o reti di distribuzione; piccoli miglioramenti di impianto o modifiche tese ad elevarne l'affidabilità);
- b) **Interventi di manutenzione straordinaria sostitutiva:** interventi di sostituzione parziale o totale di unità tecnologiche o elementi tecnici per fine ciclo di vita, per obsolescenza tecnico-funzionale (ad esempio, riparazione e/o sostituzione di impianti o parti dell'opera a seguito di danni o guasti imputabili ad una non corretta costruzione, installazione, nonché ad evenienze normalmente imprevedibili fatta eccezione per impianti o parti in garanzia; modifiche o potenziamento degli impianti; sostituzione, costruzione o modifica degli impianti e delle componenti edilizie degli immobili; spostamento o sostituzione di impianti ed apparecchiature in conseguenza di modifiche, spostamenti o demolizioni);

La possibilità di realizzare nell'ambito del servizio tecnico-manutentivo interventi di tipo straordinario con corrispettivo a misura comporta che il Fornitore svolga un'attività di sopralluoghi, indagini, progettazione e preventivazione relativa alle esigenze d'intervento manutentivo che si manifestano dopo la formulazione dell'anagrafe dello stato manutentivo e per espressa richiesta del Committente.

Nell'ambito del Servizio in oggetto, il Fornitore ha l'obbligo di:

- individuare gli interventi da eseguire;
- fornire tutta la documentazione tecnico-economica (es: progetti e preventivi di massima) idonea a consentire all'Amministrazione di poter valutare e decidere se effettuare l'intervento nell'ambito dei programmi già predisposti o ad integrazione degli stessi, o provvedere, al di fuori dell'appalto; il Fornitore è tenuto a fornire tale documentazione senza richiesta di alcun corrispettivo, anche se l'Amministrazione dovesse poi decidere di non eseguire i lavori stessi o farli eseguire da soggetto diverso dal Fornitore.

Per ciascun intervento di Manutenzione Straordinaria, la cui esecuzione è approvata dal Committente, il Fornitore dovrà:

- predisporre un progetto esecutivo, ex art. 93, DLgs 163/2006 e s.m.i.; tutti gli oneri derivanti dalla predisposizione e dall'attuazione del progetto sono ricompresi nel canone;
- fornire i preventivi e le progettazioni entro una data congrua da concordare con il DEC;
- ottenere o rilasciare, ove previsto dalla normativa vigente e a sua cura e spese, le certificazioni di legge, a seconda del caso, le idonee autocertificazioni di avvenuta esecuzione a regola d'arte e provvedere al collaudo;
- aggiornare l'anagrafica tecnica, secondo le modalità e i termini previsti

Con riferimento a tali interventi, si fa presente che, in ogni caso, anche se non servisse un progetto vero e proprio, la previsione di spesa e l'individuazione dei lavori da eseguire devono essere accurate ed attendibili.

Con riferimento a tali interventi, si fa presente che, in ogni caso, i tempi di consegna dei preventivi, corredati dalla necessaria documentazione di progetto, non potranno superare il seguente rapporto con l'importo dei lavori stimato:

- | | |
|--|---------------------------|
| • preventivi fino a 2.000 Euro: | 3 giorni dalla richiesta |
| • preventivi oltre 2.000 Euro e fino a 5.000 Euro: | 5 giorni dalla richiesta |
| • preventivi oltre 5.000 Euro e fino a 10.000 Euro: | 10 giorni dalla richiesta |
| • preventivi oltre 10.000 Euro e fino a 20.000 Euro: | 15 giorni dalla richiesta |
| • preventivi oltre 20.000 Euro e fino a 30.000 Euro: | 30 giorni dalla richiesta |
| • preventivi oltre 30.000 Euro: | da concordare. |

L'elaborazione dei progetti che richiedono la preventiva acquisizione di pareri e autorizzazioni (A.S.L., Vigili del Fuoco, Comune, ecc.) dovrà essere espletata entro i tempi sopra riportati, incrementati di un tempo fisso di 40 giorni, incluso in tale termine il tempo necessario ad esaminare e discutere con il DEC le soluzioni progettuali, anche alternative tra loro, proposte dal Fornitore.

Il mancato rispetto dei tempi suddetti darà luogo all'applicazione delle penali previste.

Si fa presente, inoltre, che gli interventi proposti non devono diminuire i parametri di comfort e il livello del servizio e la funzionalità degli impianti, né creare alcun tipo di disagio all'Amministrazione (se non espressamente e dettagliatamente proposto all'Amministrazione ed accettato dalla stessa).

Analogamente a quanto già indicato per la manutenzione ordinaria, tutte le attività svolte durante la durata contrattuale che prevedono la sostituzione di componenti e/o apparecchiature necessitano che queste ultime abbiano caratteristiche tecniche uguali o migliori di quelle esistenti e sostituite. Non è assolutamente ammesso l'impiego di materiale di recupero.

La gestione degli interventi in oggetto deve rispondere alle prescrizioni di processo descritte nel presente Capitolato Speciale e nell'Offerta Tecnica.

Si ricorda, infine, che gli interventi di Manutenzione Straordinaria, come sopra definiti, sono remunerati extra canone. La preventivazione degli interventi deve essere effettuata utilizzando i listini di riferimento di cui al presente Capitolato, al netto dello sconto offerto. Qualora non siano presenti voci di prezzo nei listini indicati, necessarie alla determinazione delle attività/interventi di manutenzione straordinaria, i nuovi prezzi delle suddette voci verranno determinate secondo quanto definito.

7.1.4 ALTRE PRESCRIZIONI GENERALI RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Tutte le attività ed interventi, di cui al presente Capitolato, sono da intendersi completi e "chiavi in mano" ovvero comprensivi di tutte le necessarie attività, lavorazioni, forniture, opere ed interventi complementari ed accessori di qualsiasi natura e tipologia utili e necessari ad effettuare l'intervento manutentivo completo e finito ad opera d'arte.

Nelle prestazioni remunerate dal canone, s'intendono incluse, come più volte specificato, la gestione e l'esecuzione degli interventi, con particolare riferimento a:

- elaborazione delle stime e dei preventivi di spesa connessa con la definizione delle proposte operative e dei programmi di interventi manutentivi;
- elaborazione dei programmi di Manutenzione Programmata impostati su criteri e livelli di standard qualitativi predefiniti;
- progettazione degli interventi;
- realizzazione degli interventi e dei lavori secondo le elaborazioni descritte e le incombenze derivanti dalla gestione dei servizi manutentivi in contratto;
- fornitura dei materiali di consumo e delle attrezzature necessarie all'esecuzione degli interventi;
- ripristino e/o sostituzione del bene deteriorato;
- collaudi e certificazioni relative ai lavori eseguiti e alle normative di legge il cui rispetto è reso obbligatorio per il Committente;
- interventi di «pronto intervento» e di emergenza;
- ogni altra prestazione di ordine tecnico e specialistiche di alta qualità professionale regolamentate dagli ordini professionali (geometri, ingegneri, architetti, periti tecnici, ecc.) necessaria alle attività di progettazione, direzione lavori, collaudi e certificazioni;
- ricerca guasti;
- ogni tipo di adempimento per garantire la sicurezza degli impianti.

Il Fornitore dovrà inoltre fornire attività di supporto tecnico all'Amministrazione per la predisposizione di programmi e di analisi in materia di manutenzione e conservazione degli edifici oggetto del contratto, nonché assistenza tecnica all'apparato di controllo dell'Amministrazione, producendo in particolare tutta la documentazione necessaria al pieno e soddisfacente dispiego delle conoscenze e delle procedure.

Qualora si effettuassero, negli edifici oggetto del Servizio, lavori di adeguamento e ristrutturazione di qualsiasi natura o per qualsiasi altro motivo, l'Amministrazione si riserva la facoltà di sospendere il servizio con il corrispondente corrispettivo economico, proporzionalmente al tempo della durata dei lavori.

Al termine dei lavori di adeguamento e ristrutturazione di qualsiasi natura di cui sopra, il Fornitore riprenderà in carico, senza indugio alcuno, la manutenzione di quanto realizzato ex novo, adeguato o ristrutturato, non appena ultimato il collaudo tecnico-amministrativo (art. 141 del D.Lgs 163/2006) da parte del Committente, anche in pendenza della consegna delle certificazioni e della conclusione di procedure e pratiche ad essi connessi presso enti diversi. Onere del Fornitore, in tal senso, sarà quello di provvedere, tramite relazioni specifiche e documentate, all'immediata segnalazione al Responsabile di procedimento di eventuali difetti o vizi occulti delle opere suddette, affinché il Committente possa attivare, entro i due anni di provvisoria del collaudo tecnico-amministrativo, le procedure atte a rivalersi presso le imprese realizzatrici dei costi dei ripristini e/o rifacimenti necessari.

Rientrano, inoltre, negli oneri del Fornitore:

- l'assistenza tecnica a terzi per interventi edili o impiantistici negli immobili;
- l'assistenza durante le verifiche periodiche sugli impianti soggetti a controlli da parte degli Enti preposti;
- l'addestramento dell'utenza quando questa sia coinvolta nell'uso di alcuni impianti;
- ogni tipo di spesa, competenza od onorario per la produzione di documentazione tecnica essenziale, la loro correzione o aggiornamento nel corso dell'appalto a seguito di: richieste di limitate modifiche da parte del Committente o interventi straordinari migliorativi o adeguativi;
- consegna alla Direzione Tecnica, ad ultimazione degli interventi di cui sopra, della Dichiarazione di Conformità, completa degli allegati obbligatori secondo i disposti del Decreto del ministero dello sviluppo economico 22 gennaio 2008, n. 37, oltre a copia di tutta la documentazione tecnica particolareggiata di eventuali macchine ed apparecchiature nuove, manuali d'uso e manutenzione e le istruzioni per la conduzione degli impianti.

Nel corso dell'erogazione dei servizi, il Fornitore deve 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:

- gestione dei rifiuti: modalità di raccolta e differenziazione nonché la gestione dei rifiuti pericolosi;
- misure di prevenzione della contaminazione delle acque superficiali o sotterranee;
- prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione di inquinanti;

Tutti gli oneri e obblighi conseguenti alla presa in carico, allo sgombero, al trasporto e allo smaltimento dei rifiuti provenienti dalle attività di manutenzione svolte sono comprese nell'importo a canone e dovranno essere effettuate secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.

Il Fornitore deve pertanto provvedere alla adeguata formazione del personale su tutte le misure da adottare anche nel caso di gestione di eventuali emergenze; il tutto in totale ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente.

ORARI DI GESTIONE E MANUTENZIONE E LOCALIZZAZIONE INTERVENTI

Gli interventi dovranno essere effettuati, nel rispetto delle normative vigenti ad essi applicabili, da personale specializzato per l'effettuazione della corretta manutenzione degli immobili, e presente dal lunedì al venerdì compresi, escluse le festività infrasettimanali e i periodi di chiusura delle strutture universitarie.

Il Fornitore dovrà operare, con personale, attrezzature e mezzi propri, anche in locali con la presenza di persone, arredi e attrezzature e pertanto dovrà adottare tutti gli accorgimenti necessari a garantire la pubblica incolumità, nel rispetto del personale e del patrimonio del Committente.

L'orario di esecuzione dei servizi è il seguente: da **lunedì a venerdì**, eccettuati i festivi, **dalle ore 8 alle ore 17**, comunque dovranno essere soddisfatte le richieste anche improvvise e l'eventuale modifica degli orari di esercizio (prolungamenti in giornate feriali, eventuale esercizio parziale o totale in giornate festive)

Inoltre, nelle ore diurne **dalle ore 08.30 alle ore 17.30**, dovranno essere sempre immediatamente reperibile (a mezzo di telefono fisso o cellulare) anche i **Responsabili tecnici** dei vari servizi.

Nelle restanti ore della giornata dovrà essere comunque assicurata la **reperibilità telefonica** per le eventuali emergenze.

Il calendario operativo e le modalità di esecuzione degli interventi dovranno essere preventivamente concordati, oltre che con il DEC, anche con i responsabili delle attività o dei servizi che si svolgono all'interno

dei locali e degli spazi oggetto dell'appalto, al fine di limitare nella misura più ampia possibile i disagi al normale svolgimento delle attività stesse.

Per determinate zone e locali in cui si svolgono servizi particolarmente impegnativi e delicati, sia sotto il profilo della sicurezza che per le loro finalità, o per quelle lavorazioni che recano disagio per lo svolgimento delle attività didattiche e ricerca, ad esclusiva discrezione del Committente potrà essere richiesta l'esecuzione degli interventi manutentivi anche in tempi frazionati, in orari notturni e in giorni festivi ed in presenza di personale di controllo del Committente.

SOSTITUZIONI COMPONENTI E MATERIALI DI RICAMBIO

Nell'ambito della gestione ed il ripristino dei beni deteriorati, il Fornitore dovrà fornire tutti i materiali di ricambio necessari a garantire la completa funzionalità ed affidabilità degli impianti.

La sostituzione risulta comprensiva delle attività connesse allo smontaggio e rimontaggio dei componenti e sottocomponenti dell'impianto.

Si ribadisce che il materiale sostituito dovrà essere della stessa marca e modello di quello da sostituire o possedere caratteristiche identiche o superiori. I materiali devono comunque essere conformi a quelli originariamente impiegati, ovvero delle migliori marche in commercio. Non è assolutamente ammesso l'impiego di materiale di recupero.

Per la sostituzione di componenti e/o apparecchiature qualora non di immediata reperibilità sul mercato (3gg lavorativi), il Fornitore dovrà inoltrare alla Direzione Tecnica copia della conferma d'ordine del fornitore, dove vengono indicati i tempi e le modalità di consegna del componente/apparecchiatura. Il Direttore Tecnico, verificata la compatibilità dei tempi con le esigenze universitarie e valutato la possibilità sul mercato di altri canali di accesso, potrà disporre il cambio del fornitore o del componente/apparecchiatura.

Nel caso in cui i componenti necessari da sostituire per la riparazione non risultassero disponibili in commercio, il Fornitore dovrà provvedere alla totale sostituzione dell'elemento in oggetto, con altro delle medesime caratteristiche, tra quelli in commercio, il più possibile somigliante a quello da sostituire.

ATTREZZATURE E MEZZI D'OPERA

Il Fornitore dovrà garantire nel territorio, per tutta la durata dell'appalto, la disponibilità di mezzi ed attrezzature adeguati ai servizi e lavori da svolgere, necessari ad una corretta e tempestiva gestione delle attività ed idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo dovrà dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati siano nella sua disponibilità, rispettino la normativa macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione preventiva e programmata presso Officine Specializzate.

Le attrezzature ed il materiale tutto dovrà essere riconosciuto dal DEC idoneo all'impiego, salve le regolari autorizzazioni degli organi competenti per legge (A.S.L. di competenza, Ispettorato del Lavoro, ecc..)

Tutti i mezzi andranno provvisti di logo identificativo del Fornitore e dell'appalto.

Si sottolinea che la mancata disponibilità di materiali, attrezzature e personale non verrà riconosciuta motivazione sufficiente per ritardare gli interventi oltre i tempi indicati nel presente capitolato, e del resto la mancanza di disponibilità di adeguate attrezzature non permette l'instaurazione e la continuazione dei rapporti contrattuali, che se instaurati verrebbero immediatamente risolti.

ACCORGIMENTI PER LA SOSPENSIONE DEGLI INTERVENTI

In caso di sospensione delle prestazioni sul Fornitore gravano i seguenti oneri:

- l'adozione di tutti i provvedimenti necessari affinché - nel caso in cui venga disposta la sospensione degli interventi dal DEC e/o da parte del Responsabile del procedimento, per una qualsiasi causa - siano impediti danni alle persone e deterioramenti di qualsiasi genere alle opere già eseguite, franamenti di terra o altri eventi dannosi, restando a carico esclusivo del Fornitore gli oneri derivanti da interruzioni del lavoro richiesto od imposto da Enti o autorità esterne al Committente, o per esigenze particolari del Committente; in particolare dovranno essere presi tutti i provvedimenti necessari ad evitare che estranei, accedendo all'area di cantiere durante gli intervalli di lavorazione (pranzo) o di sospensione

– ripresa successiva dei lavori (continuazione dei lavori il giorno dopo o a distanza di tempo), possano infortunarsi;

- nel caso di residui di scavo o di lavorazione, di buche o sconessioni nel terreno, di macchine operatrici o attrezzature, lasciati sul posto, si dovranno mettere in opera tutte le segnalazioni, recinzioni ed accorgimenti per evitare pericoli alla pubblica incolumità.
- porre le segnalazioni luminose adeguate, le quali dovranno essere mantenute accese per tutto il tempo di permanenza del cantiere o di pericoli per la pubblica incolumità, con adeguato servizio di accensione.

Non si considerano come dovuti a causa di forza maggiore i danni che possano derivare da inadempienza alla presente clausola.

CAMPIONATURA MATERIALI, RILIEVI E ANALISI

Sono compresi tra gli oneri del Fornitore:

- la preventiva campionatura di ogni materiale da porre in opera, accompagnata da documentazione tecnica atta ad individuare le caratteristiche e prestazioni dei materiali stessi e la loro conformità alle prescrizioni normative e di capitolato; dovranno essere sottoposte al DEC almeno 3 campioni di ditte fornitrici diverse, fra le quali lo stesso opererà la scelta, fermo restando la facoltà di rifiutare comunque materiali ritenuti inadatti, a suo insindacabile giudizio;
- depositare i campioni dei materiali scelti presso l'ufficio del DEC;
- la fornitura al DEC di personale, strumenti ed accessori necessari per i rilievi, determinazione di quote, misurazioni, tracciamenti, rilievi contabili, ispezioni ed assaggi, e ciò sino al momento della stesura del verbale di riconsegna degli immobili;
- dopo le operazioni di collaudo, il ripristino di quello che sia stato alterato o demolito;
- il Fornitore dovrà provvedere inoltre a tutte le spese relative a prove in situ o di prelevamento ed invio dei campioni agli Istituti di prova che saranno tassativamente indicati dal Committente e pagare gli oneri per le prove effettuate agli Istituti o Laboratori o in situ. Parimenti sono a carico del Fornitore il trasporto ai laboratori ed il ritiro dei campioni dagli stessi con le modalità indicate dal DEC.

VERIFICHE STATICHE E DI COLLAUDO

Il Fornitore ha l'obbligo di provvedere a sua cura e spese a:

- tutte le verifiche statiche, calcoli e a tutti gli adempimenti tecnici previsti dalla vigente normativa, delle opere eseguite e rimane comunque responsabile della rispondenza statica dei beni relativamente ai lavori effettuati;
- l'approntamento di ogni mezzo, materiale, mano d'opera, combustibile, ecc. per l'esecuzione di prove di carico e di laboratorio, di prove di verifica e collaudo anche in corso d'opera, delle opere, dei materiali, degli impianti e delle apparecchiature che il DEC vorrà effettuare, a suo insindacabile giudizio, come per esempio qualità dei materiali e della posa in opera, reti fognarie, reti elettriche, impianti idrotermosanitari, messe a terra, ecc., compresa l'assistenza e quant'altro necessario; dopo queste operazioni di collaudo il ripristino di quello che sia stato alterato o demolito sarà parimenti a carico del Fornitore;
- la predisposizione degli immobili e degli impianti per le prescritte visite ispettive periodiche e non da parte degli enti preposti al controllo VVF., ISPESL, ASL, ARPAL, ecc., garantendo anche la necessaria assistenza durante l'espletamento delle visite.

7.2 MANUTENZIONE OPERE CIVILI ED IMPIANTISTICHE

Il Servizio "Manutenzione Opere Edili ed impiantistiche" comprende gli interventi relativi alla manutenzione ordinaria preventiva e correttiva e straordinaria, finalizzata a *mantenere l'efficienza e l'idoneità all'uso, in sicurezza, di tutte le componenti edilizie ed impiantistiche del patrimonio immobiliare* oggetto dell'appalto, come indicate, a titolo esemplificativo e non esaustivo nei rispettivi capitolati tecnici a cui si rimanda.

8. ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

8.1 ORGANIZZAZIONE DEL FORNITORE

Il Fornitore dovrà gestire i servizi integrati per la conduzione, gestione ed esecuzione degli interventi di manutenzione presso gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, all'Università di Siena, predisponendo un'organizzazione adeguata in termini di risorse impiegate e relative qualifiche e un sistema di governo delle attività inerenti all'erogazione del Servizio, caratterizzato da processi ben strutturati e informatizzati.

8.1.1 LIVELLO DI COORDINAMENTO E CONTROLLO

Il Fornitore deve identificare, il Responsabile del Contratto, ovvero la persona fisica, nominata dal Fornitore quale referente dei Servizi nei confronti del Committente, dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti dell'Appalto.

Al Responsabile del Contratto, è delegata la funzione di:

- supervisione della programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste;
- supervisione della gestione delle richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto del Committente;
- gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e dei risultati minimi descritti nei Capitolati e dichiarati in sede di Offerta;
- gestione di tutti gli altri adempimenti contrattuali verso il Committente.

Il Fornitore identifica inoltre un Responsabile del Servizio dell'Appalto, il quale garantirà una presenza continuativa e sarà responsabile dell'erogazione a regola d'arte, secondo le prescrizioni del presente Capitolato e degli altri documenti contrattuali, dei servizi rientranti nel perimetro dell'appalto.

Pertanto il dimensionamento minimo della struttura al livello di coordinamento e controllo prevede:

- **n.1 Responsabile del Contratto:** con il compito di interfaccia unico con il Responsabile del procedimento e con il DEC per le principali questioni di carattere generale relative all'appalto. Il Responsabile del Contratto, di comprovata esperienza, il cui nominativo e curriculum dovrà essere comunicato (con almeno 15 giorni di preavviso) per iscritto o per via telematica al Committente e da questo accettato. Ogni successiva variazione, nonché, all'occorrenza, il nominativo del suo sostituto in possesso dei medesimi requisiti professionali dovrà essere comunicato per iscritto o per via telematica al Responsabile del procedimento;
- **n. 1 Responsabile del Servizio:** i quali garantiranno una presenza continuativa e giornaliera in cantiere, per le attività di competenza dei singoli servizi, che in particolare si occupano di implementare l'anagrafe dei beni, fare sopralluoghi, preventivi, piani di manutenzione e piani delle misure di adeguamento normativo, ed imputare ed elaborare le informazioni, nonché coordinare gli operativi, i cui nominativi e curricula dovranno essere comunicati per iscritto o per via telematica al Committente e da questo accettati;

Il Committente identifica, a sua volta, un **Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)**; tale figura è responsabile dei rapporti con il Fornitore e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Università nei confronti del Fornitore stesso; il DEC ha il compito di:

- monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei Servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti tramite il sistema di indicatori e penali previsti dal presente Capitolato;
- autorizzare il pagamento delle fatture relative alle attività a canone ed extra-canone;
- approvare il Piani degli interventi di riqualificazione e il piano operativo degli interventi, di cui al presente Capitolato Tecnico.

8.1.2 LIVELLO OPERATIVO

In relazione ai tempi e alle modalità di utilizzo dei Complessi immobiliari oggetto dell'Appalto, il Fornitore deve garantire la migliore organizzazione e il dimensionamento ottimale della forza lavoro impiegata per i vari servizi e nelle diverse fasce orarie così da assicurare il soddisfacimento di quanto richiesto dal presente Capitolato.

Per l'organizzazione dedicata all'appalto, il Fornitore deve garantire l'impiego di personale specializzato e ben addestrato in relazione alle particolari caratteristiche della tipologia d'impianto, delle macchine e delle attrezzature in dotazione.

Il Fornitore dovrà fornire al personale impiegato idoneo vestiario di lavoro ed ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività negli edifici.

Il personale del Fornitore deve portare sulla divisa il distintivo di riconoscimento, contenente informazioni relative alla Ditta di appartenenza, il proprio nominativo e numero di matricola, corredato di fotografia del dipendente formato tessera. Ciascun distintivo deve essere validato dal Committente e firmato per autorizzazione al fine di evitare eventuali duplicazioni.

Il Fornitore deve presentare almeno 5 (cinque) giorni prima dalla data di presa in consegna degli impianti l'elenco del personale dedicato alla prestazione dei Servizi.

Il Fornitore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 86, comma 3 *bis* del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i.

Il Fornitore provvederà al regolare pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL). Il Committente rimane estraneo ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore ed i propri dipendenti e/o collaboratori.

Il Committente potrà richiedere la sostituzione del personale impiegato nella gestione dell'appalto, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza del medesimo, senza che ciò dia diritto al Fornitore di chiedere alcun onere aggiuntivo.

L'orario di lavoro durante il quale si dovranno effettuare gli interventi è il seguente:

- da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 17.00 come rappresentato in tabella salvo eventuali e irrimandabili interventi che saranno valutati e decisi

Il Fornitore dovrà garantire la reperibilità, in caso di interventi urgenti, oltre che del personale operativo preposto a detto servizio, di una adeguata direzione tecnica per l'approntamento dei mezzi d'opera e materiali necessari in orari extra lavorativi e nei giorni festivi.

Durante l'orario di lavoro dovrà sempre essere garantita la presenza minima di personale offerta in fase di gara, in grado di far fronte alle richieste e/o al programma di manutenzione.

Dovranno comunque essere soddisfatte le richieste anche improvvise, di modifica degli orari di esercizio (prolungamenti in giornate feriali, eventuale esercizio parziale o totale in giornate festive).

8.1.3 TAVOLI DI COORDINAMENTO

Il Committente ha previsto la pianificazione di incontri periodici, definiti "Tavoli di Coordinamento", i quali seguiranno il programma minimo di seguito indicato, al fine di determinare l'andamento del rapporto contrattuale e di individuare eventuali aree di miglioramento.

La programmazione minima degli incontri prevede:

- un incontro annuale, all'interno del quale vengono definite le linee guida generali da attuare nel corso dell'anno di riferimento;
- incontri trimestrali al fine di aggiornare le linee guida generali e monitorare lo stato di avanzamento delle attività previste e condividere i livelli di servizio erogati nel corso del trimestre;
- possibili incontri intermedi al fine di gestire eventuali criticità emerse.

Le parti presenti a tali incontri (Tavoli di Coordinamento) saranno:

- Responsabile del procedimento;
- Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC);
- Direttori Tecnici del Committente
- Responsabile del Contratto (del Fornitore);
- Responsabile del Servizio (del Fornitore);
- Referenti del Committente sulla Supervisione dell'appalto.

In particolare all'interno dei tavoli di coordinamento annuali verranno condivisi almeno i seguenti argomenti:

a) Perimetro dei servizi:

- valutazione e condivisione di eventuali variazioni del perimetro complessivo dei servizi erogati dal Fornitore.

b) Anagrafica Tecnica:

- stato di avanzamento nell'aggiornamento dell'anagrafica architettonica ed impiantistica oggetto del contratto;
- condivisione di eventuali problematiche relative ai dati presenti a sistema e/o nelle modalità operative di aggiornamento degli stessi.

c) Sistema di Controllo

- valutazione dei livelli di servizio erogati dal Fornitore nel trimestre di riferimento e determinazione di eventuali bonus o penali;
- condivisione dei Pesi relativi agli indicatori del sistema di controllo validi per il trimestre successivo;
- valori obiettivo e valori soglia dei singoli indicatori validi per il trimestre successivo;
- eventuali problematiche operative che possono pregiudicare le valutazioni in fase di controllo;
- piano operativo dei controlli previsto per il trimestre successivo;

d) Sistema informativo:

- valutazione dell'efficacia del Sistema Informativo come supporto all'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto;
- condivisione delle proposte del Fornitore sull'implementazione di funzionalità aggiuntive e/o migliorative;
- valutazione dello stato di integrazione tra il Sistema Informativo del Fornitore e quello del Committente;
- quant'altro si riterrà utile e necessario.

e) Pianificazione e programmazione degli interventi:

- condivisione delle eventuali proposte del Fornitore in merito a possibili interventi di riqualificazione;
- valutazione tecnico-economica delle proposte;
- analisi degli interventi in essere;
- quant'altro si riterrà utile e necessario.

Al termine di ogni tavolo di coordinamento verrà redatto specifico verbale, il quale firmato congiuntamente da entrambe le Parti e allegato come addendum al contratto avrà validità annuale, fino alla sottoscrizione del successivo verbale.

8.2 ORGANIZZAZIONE LOGISTICA DEL FORNITORE

8.2.1 UFFICIO E SEDI OPERATIVE

Il Fornitore, entro 30 (trenta) giorni dalla data di aggiudicazione definitiva, dovrà disporre, nella Provincia di Siena, per tutta la durata dell'appalto, di una o più sedi con ambienti, destinati all'attività oggetto dell'appalto, comprendente locali per il ricovero delle attrezzature, attività lavorative, veicoli e materiali, così da poter effettuare in qualunque ora del giorno e della notte immediati interventi sui beni. Tale disponibilità dovrà essere dimostrata attraverso copia autentica dell'atto di proprietà o del contratto di affitto registrati. Qualora il Fornitore non abbia una adeguata sede nel termine stabilito, il Committente potrà stabilire un ulteriore termine (non superiore a 15 giorni) ed ha facoltà di applicare la penale di cui al presente Capitolato trascorso inutilmente il quale il Fornitore sarà dichiarato rinunciatario all'appalto.

Il Fornitore dovrà inoltre disporre di uffici con le normali dotazioni, quali telefoni, fax, segreteria telefonica automatica, computer, collegamento internet 24h, indirizzi e-mail, ecc. dove poter svolgere la funzione essenziale di programmazione, coordinamento e monitoraggio dei servizi erogati.

In detti uffici gli incaricati del Fornitore debbono essere sempre reperibili in orario di lavoro per ogni necessità. Tutte le comunicazioni relative all'appalto verranno fatte direttamente, per iscritto o telefonicamente, alla sede indicata dal Fornitore.

Il Fornitore si impegna a mantenere continuamente la struttura organizzativa, anche da lui stesso proposta in sede di offerta e comunque atta ad adempiere agli obblighi di capitolato, durante tutto il periodo di durata del contratto.

E' vietato stabilire il domicilio presso terzi.

8.2.2 MAGAZZINI

Il Fornitore dovrà gestire un sistema di magazzino, nella forma più opportuna, per poter rispondere alle esigenze di:

- pronto intervento;
- interventi manutentivi diversi;
- deposito e custodia per conto dell'Università Degli Studi di Siena di materiali reimpiegabili.

8.2.3 LOCALI IN USO GRATUITO AL FORNITORE

Il Committente potrà mettere a disposizione del Fornitore, locali e/o spazi interni e/o esterni per la realizzazione degli uffici/depositi operativi del Fornitore come definito alla presa in consegna del servizio.

8.3 ATTREZZATURE E MEZZI D'OPERA

Il Fornitore dovrà garantire nel territorio, per tutta la durata dell'appalto, la disponibilità di mezzi ed attrezzature adeguati al lavoro da svolgere, necessari ad una corretta e tempestiva gestione dei servizi ed idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo dovrà dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati siano nella sua disponibilità, rispettino la normativa macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione preventiva e programmata presso Officine Specializzate.

Le attrezzature ed il materiale tutto dovrà essere riconosciuto, dal DEC, idoneo all'impiego, salve le regolari autorizzazioni degli organi competenti per legge (A.S.L. di competenza, Ispettorato del Lavoro, ecc)

Tutti i mezzi andranno provvisti di logo identificativo del Fornitore e dell'Appalto.

Si sottolinea che la mancata disponibilità di materiali, attrezzature e personale non verrà riconosciuta motivazione sufficiente per ritardare gli interventi oltre i tempi indicati nel presente capitolato, e del resto la mancanza di disponibilità di adeguate attrezzature non permette l'instaurazione e la continuazione dei rapporti contrattuali, che se instaurati verrebbero immediatamente risolti.

9. ONERI E OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

9.1 ONERI RELATIVI AL RAPPORTO CON GLI ENTI DI CONTROLLO

Sono compresi nel Canone tutti gli adempimenti ed espletamenti di pratiche presso le Pubbliche Amministrazioni, Enti ed Associazioni aventi il compito di esercitare controlli di qualsiasi genere o di rilasciare licenze di esercizio o permessi di qualsiasi tipo e per eventuali occupazioni di suolo pubblico (es. Comuni, ISPEL, ARPAL, VVF, ASL, Ispettorato del Lavoro, UTF, etc.), quali:

- l'ottenimento, compreso il pagamento degli oneri relativi, di tutte le autorizzazioni e permessi da richiedersi a Enti od Autorità, Enti statali, regionali, provinciali, comunali o altri, che si rendessero necessari per lo svolgimento delle prestazioni previste dal presente contratto e più genericamente per una corretta e funzionale esecuzione della gestione della manutenzione dei beni affidatigli ed oggetto dell'appalto. Eventuali ritardi nell'ottenimento di tali autorizzazioni e/o permessi non costituiranno giustificato motivo di disfunzioni;
- gli adempimenti inerenti ai progetti e preventivi eseguiti nell'ambito degli interventi di manutenzione straordinaria e di riqualificazione, come l'ottenimento delle autorizzazioni degli Enti competenti (VV.F., ISPEL, A.S.L., Soprintendenza, Servizi tecnici della Regione, Comune, ecc.), la redazione ed il deposito delle documentazioni, compresa la D.I.A. e/o procedure similari di inizio lavori;
- il conseguimento delle autorizzazioni eventualmente necessarie per accessi attraverso proprietà di terzi;
- le autorizzazioni necessarie per l'impianto e l'esercizio di cantieri, nonché in genere quelle comunque necessarie per l'esecuzione degli interventi e servizi oggetto dell'appalto;
- la richiesta e l'ottenimento degli allacciamenti provvisori per l'approvvigionamento dell'acqua, dell'energia elettrica e del telefono ove necessari per l'esercizio dei cantieri e per l'esecuzione degli interventi appaltati, nonché tutti gli oneri relativi a contributi, lavori e forniture per l'esecuzione di

detti allacciamenti provvisori, oltre alle spese per canoni e consumi dipendenti dai predetti servizi; il ricorso, in caso di ritardo negli allacciamenti da parte delle Aziende erogatrici, a mezzi sussidiari che consentano la regolare esecuzione degli interventi;

- le imposte stabilite dalla legge per la compilazione dei registri UTF di carico e di scarico dei combustibili nonché la tenuta dei libretti di centrale;
- le imposte per la tenuta dei registri di carico e scarico di rifiuti speciali e/o pericolosi.

9.2 CARTELLI DI CANTIERE, IDENTIFICAZIONE PERSONALE E MEZZI

Al fine di assicurare l'informazione e la sicurezza delle aree oggetto di interventi di manutenzione il Fornitore dovrà garantire le seguenti prescrizioni minime:

- la fornitura e l'esposizione di cartelli descrittivi degli interventi, ove obbligatorio, ex Circolare M.LL.PP. 1/6/1990 n.1729/UL, con le scritte e dimensioni che verranno fissate dal DEC, e/o segnalazioni temporanee di cantiere e tabella lavori conformemente a quanto previsto dalle leggi vigenti;
- la fornitura e manutenzione di cartelli di avviso, di fanali di segnalazione notturna dove prescritto o richiesto dalla sicurezza per il transito veicolare e pedonale;
- la fornitura agli operatori di casacca con logo e colori identificativi, come indicato dal DEC;
- la fornitura ai tecnici ed agli operatori di tesserino di riconoscimento con fotografia e dati come da normativa in vigore; il personale del Fornitore si presenterà sul luogo di lavoro munito di cartellino di riconoscimento;
- i mezzi utilizzati dagli operatori dovranno recare il logo prescelto dal Fornitore in dimensioni e posizione che ne garantiscano la visibilità.

9.3 SOPRALLUOGHI, ACCERTAMENTI PRELIMINARI E ONERI VARI

Sarà compito del Fornitore definire tutte le eventuali controversie che dovessero sorgere con i proprietari ed i confinanti dei terreni eventualmente occupati, esonerando in tal modo il Committente da qualsiasi responsabilità.

Prima di eseguire le prestazioni, il Fornitore ha l'obbligo di eseguire tutte le ispezioni necessarie per definire esattamente il tipo di prestazione da erogare, i materiali da usare, tenendo conto delle direttive di standardizzazione, le tecnologie da utilizzare, la situazione dei luoghi che imponga operazioni preliminari di cantiere, compresi eventuali sezionamenti di energia e gas, la necessità di coordinamento con terzi che siano interessati alle prestazioni e che debbano coordinare la loro attività con quella del Fornitore e quant'altro serva per svolgere le prestazioni in sicurezza, compreso l'accertamento di situazioni particolari pericolose.

Il Fornitore è tenuto ad accertare, con congruo anticipo, che i luoghi dove devono avvenire gli interventi siano accessibili, **che siano disponibili le chiavi** e/o il luogo sia presidiato, in modo da evitare viaggi inutili o simili.

Il Fornitore deve, altresì, presentare avviso, con congruo anticipo, al Responsabile della attività che si svolge nell'immobile, relativo al giorno e all'ora in cui si andrà a fare il lavoro o sopralluogo, in modo che possa organizzarsi adeguatamente.

Il Fornitore si obbliga a procedere, prima dell'inizio dei lavori ed a mezzo di ditta specializzata ed all'uopo autorizzata, alla bonifica della zona di lavoro per rintracciare e rimuovere ordigni bellici ed esplosivi di qualsiasi specie, in modo che sia assicurata l'incolumità degli operai addetti al lavoro medesimo. Pertanto di qualsiasi incidente del genere che potesse verificarsi per inosservanza della predetta obbligazione, ovvero per incompleta e poco diligente bonifica, è sempre responsabile il Fornitore, rimanendo in tutti i casi sollevato l'Appaltante.

Il Fornitore autonomamente ed anche su richiesta del DEC o degli addetti alle attività, dovrà effettuare verifiche delle componenti degli edifici al fine di prevenire danni e pericoli per la pubblica incolumità.

Di ogni ispezione dovrà essere redatto apposito verbale scritto contenente i risultati della visita e delle prove eseguite nonché gli eventuali accorgimenti e provvedimenti che si ritiene debbano essere adottati.

La parte tecnica delle verifiche così come le restanti prestazioni tecniche sono compensate all'interno del Canone e quindi non darà luogo a compensi aggiuntivi. Il Committente si riserva comunque il diritto di indicare a quale livello scientifico debbano essere condotte le indagini, nonché di approvare o meno le strutture professionali, di livello anche universitario, a cui verranno affidate le indagini, o di sceglierle direttamente qualora le professionalità proposte fossero giudicate inadeguate. In ogni caso, salvo in quello

di scelta da parte del Committente, il Fornitore rimane responsabile dell'attendibilità scientifica delle indagini eseguite dalla struttura professionale utilizzata.

9.4 PREVENTIVAZIONE, PROGETTAZIONE, DOCUMENTAZIONE

Il Fornitore è tenuto a:

- redigere tutti gli elaborati di cantiere per spiccati, sterri, reti di impianti e servizi, opere di finitura, particolari costruttivi e quanto altro necessario per la realizzazione delle opere, nonché nel caso di discordanze che dovessero emergere tra i vari elaborati contrattuali, occuparsi della necessaria integrazione o rielaborazione di questi, secondo le indicazioni del DEC, delle copie dei disegni d'assieme e di dettaglio, su carta e su supporto magnetico in formato .DWG e/o .DXF per Autocad (ultima release disponibile o altra specificata dal DEC, relativi agli interventi effettuati, e di tutti i modelli e campioni di lavoro e di materiali che fossero richiesti, del calcolo delle strutture di ogni tipo;
- fare firmare tutte le progettazioni, eventualmente fornite e/o richieste, da tecnico abilitato, come pure tutte le altre prestazioni tecniche di Capitolato, ove richiesto;
- adempiere tutte le procedure previste dal Decreto del ministero dello sviluppo economico 22 gennaio 2008, n. 37 - Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici, e in particolare, a lavori ultimati e prima della contabilizzazione delle opere nel caso di interventi impiantistici, produrre il Certificato di Conformità ed eventuali collaudi tecnici;
- eseguire le fotografie a colori di insieme e di dettaglio durante lo svolgimento e dopo ultimati i lavori, tali da poter essere facilmente gestite nell'anagrafe; le modalità di fornitura e catalogazione dovranno essere conformi a quanto specificato al paragrafo in merito all'Aggiornamento e Gestione dell'Anagrafica Tecnica".

9.5 ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI

Sono a carico del Fornitore i seguenti oneri:

- accertare la presenza e l'ubicazione dei sottoservizi interpellando gli erogatori degli stessi;
- la formazione ed il mantenimento dei cantieri mobili, con ogni attrezzatura necessaria per una piena e perfetta esecuzione degli interventi appaltati compreso il rilievo, l'allontanamento o accantonamento di recinzioni esistenti, di alberi, arbusti, materiali, tettoie, lo sbancamento e lo spianamento del terreno e quant'altro necessario per sgomberare l'area da utilizzare, tra cui lo spazzamento della neve;
- la recinzione del cantiere, nonché qualunque spostamento della recinzione stessa durante lo svolgimento degli interventi;
- lo spostamento e la rimessa in funzione di linee elettriche interessanti l'area di cantiere, o la messa in atto di tutti gli accorgimenti per lavorare in sicurezza, nonché lo spostamento di canalizzazioni e linee di servizio sotterranee, condotte di scarichi fognari o altri sottoservizi che costituiscano impedimenti all'impianto di cantiere e/o del normale svolgimento dei lavori, salvo che tali oneri non rientrino negli obblighi degli erogatori di sottoservizi; In tale caso sarà obbligo del Fornitore curare il coordinamento degli interventi con detti erogatori;
- ogni onere per evitare eventuali infiltrazioni di acque meteoriche in conseguenza o durante o nelle pause dei lavori;
- consentire l'uso anticipato totale o parziale dei beni di cui trattasi prima della conclusione del contratto, realizzando tutte le condizioni di accessibilità e di agibilità per permettere l'uso e/o l'esecuzione di opere, impianti servizi e forniture in amministrazione diretta o comunque eseguite da terzi per conto del Committente o da terzi autorizzati;
- tutte le opere provvisorie, come ponti, assiti, steccati per recingere provvisoriamente il terreno, lumi, pedaggi, tasse e licenze relative, armature, cantine, casseri, sagome, puntelli, taglie, attrezzi ed utensili e tutto quanto può occorrere per dare compiuta e perfezionata l'opera; saranno inoltre a carico del Fornitore tutte le spese occorrenti per l'incanalamento e lo smaltimento provvisorio delle acque, lo

spazzamento delle nevi e tutto quanto può occorrere per permettere l'esecuzione degli interventi operativi previsti dal presente capitolato;

- il trasporto di materiali non riutilizzabili di risulta da lavori di escavazioni, demolizioni, rimozioni; lo smaltimento di rifiuti solidi e liquidi, anche speciali, ivi compresi oli di trasformatori, i contenitori di pitture ecc., individuando ed utilizzando per tutti idonee discariche in attività e regolarmente autorizzate in conformità alle vigenti norme di legge. Prima dell'inizio degli interventi il Fornitore dovrà comunicare per iscritto al DEC l'ubicazione della discarica prescelta e gli estremi delle autorizzazioni, predisponendo ove necessario il piano di smaltimento secondo le prescrizioni delle autorità competenti;
- le lavorazioni dovranno essere organizzate d'accordo con i responsabili delle attività che si svolgono negli edifici in maniera da creare il minore disagio:
 - i lavori ed i servizi saranno condotti con tutte quelle cautele, sospensioni, spostamenti ed eventualmente concentrazioni di orario che saranno necessari al fine di limitare i disagi e non compromettere la funzionalità degli ambienti di lavoro; ad esempio lavori rumorosi o polverosi (demolizioni) dovranno essere eseguiti in orari di minore uso degli edifici e comunque vanno programmati ed approvati dal DEC (prevedendo anche il frazionamento degli interventi);
 - alcune lavorazioni che possono comportare particolare disagio per il personale o compromettere in modo significativo la disponibilità dell'immobile dovranno essere eseguite, su richiesta del rappresentante del Committente, al di fuori dell'orario di servizio ed eccezionalmente di sabato o nei giorni festivi senza che con ciò il Fornitore possa pretendere la corresponsione di indennizzi o particolari compensi;
 - tutto quanto necessario per informare, se serve, gli utenti dei lavori che si vanno a fare, con l'uso anche di appositi cartelli tipo: "Ci scusiamo per il disagio causato: stiamo lavorando per voi", che dovranno essere approvati per numero, forma, scritte, materiali e dimensioni dal DEC;
 - tutti gli oneri derivanti anche dalla estrema frammentarietà dei lavori da eseguirsi, stante la tipologia dei lavori stessi e la natura dei luoghi di lavoro e dalle possibili frequenti interruzioni derivanti da esigenze del Committente; tali oneri sono ricompresi nei corrispettivi previsti dal presente Capitolato Speciale e dai Capitolati Tecnici ed in merito il Fornitore non potrà avanzare richieste di qualsivoglia compenso aggiuntivo o diverso.
- durante l'arco dell'anno il carico di lavoro del Fornitore dovrà essere tarato tenendo conto dei picchi di lavoro che si possono verificare nel periodo estivo a causa dell'interruzione delle attività didattiche. Non sarà considerato valido motivo per non adempiere a detta clausola la chiusura dei magazzini dei fornitori in quanto l'approvvigionamento dei materiali deve essere previsto per tempo;
- interruzioni del lavoro richiesto od imposto da parte di Enti o autorità (A.S.L., per esempio), non saranno considerate cause di forza maggiore, e gli oneri relativi rimangono al Fornitore;
- è espressamente previsto che i lavori nei beni ed aree comprese nell'appalto si svolgano senza interrompere l'attività e il traffico che vi si sta svolgendo o la funzione degli stessi; pertanto è a carico del Fornitore il mantenimento della viabilità e necessaria funzionalità all'uso degli edifici durante gli interventi nonché il mantenimento della viabilità veicolare e pedonale; nel caso particolare di interventi che interessino edifici, gli allacciamenti, l'impianto elettrico e gli scarichi, in particolare, dovranno essere mantenuti in funzione completamente, anche con l'adozione di collegamenti provvisori, durante tutta la durata degli interventi;
- il mantenimento della continuità del transito di persone, e utenti di ogni tipo, mediante la predisposizione di percorsi protetti acciòché i suddetti fruitori possano accedere alle varie parti, e spostarsi all'interno dell'area interessata, restando inteso che è esclusivo compito della stessa evitare le possibili cause di infortuni o danni alle cose.
- gli spostamenti e ricollocazioni di arredi e attrezzature e quant'altro si dovesse spostare per consentire le attività del Servizio;
- la modifica ed anche il completo rifacimento, ad esclusivo giudizio del DEC, delle prestazioni o di parti di esse che venissero giudicate inaccettabili dal DEC stesso per errori o variazioni arbitrarie commesse dal Fornitore;

- al termine dei singoli interventi, la rimozione e l'allontanamento dei materiali residui e delle attrezzature di cantiere non appena si siano ultimati i singoli interventi per ciascuna parte a sé stante;
- alla fine degli interventi si dovrà provvedere alla pulizia dei luoghi oggetto dell'intervento e degli arredi ivi presenti, al fine di riconsegnare i luoghi stessi nelle perfette ed identiche condizioni in cui sono stati trovati prima degli interventi stessi;
- tutti i materiali saranno coperti delle garanzie di prodotto e d'uso; la decorrenza della garanzia parte dalla data di ultimazione dell'intervento; le garanzie si estendono anche dopo la conclusione dell'appalto;
- la fornitura di tutti i materiali necessari per le sostituzioni previste in manutenzione programmata o nel servizio energia, se non diversamente specificato negli allegati relativi;
- l'utilizzo di materiali a marchio (IMQ, CE);
- l'adozione, di sua propria iniziativa, nell'esecuzione di tutti i lavori, dei procedimenti e cautele di qualsiasi genere, atti a garantire l'incolumità degli operai, delle altre persone addette ai lavori e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati, osservando le disposizioni contenute nel D.P.R. 7 gennaio 1956, n.164 e successive modifiche e integrazioni;
- il consentire l'uso anticipato dei locali che venissero richiesti per particolari necessità del Committente, senza che il Fornitore stesso possa accampare perciò diritto a speciali compensi; esso potrà peraltro richiedere che sia redatto apposito verbale circa lo stato dei servizi e/o lavori eseguiti, per essere garantito da possibili danni che potessero essere arrecati;
- la redazione di certificazioni specifiche in materia antincendio sugli interventi realizzati (RelRei, CertRei, ecc.).

9.6 OBBLIGHI PARTICOLARI

Il Fornitore è tenuto alla redazione degli allegati giustificativi alla fatturazione e della contabilità nelle forme e con le modalità che gli verranno richieste dal DEC, come pure è tenuto ad eseguire tutte le modifiche relative all'attività di aggregazione e manutenzione dei dati anagrafici e manutentivi, e le modifiche ed integrazione della qualità e quantità dei dati raccolti e della forma e modalità di presentazione ed analisi degli stessi. In particolare dovrà tenere una contabilità secondo le specifiche richieste dalla legislazione sui LL. PP e/o secondo quanto specificato in capitolato.

Il Fornitore è tenuto a comunicare tempestivamente al Committente ogni modificazione intervenuta negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi, nonché agli adempimenti di cui al D.P.C.M. 187/91.

Il Fornitore non potrà accampare diritti o presentare pretesti per ritardare la consegna degli immobili.

Il Fornitore è tenuto inoltre a:

- compilare la documentazione obbligatoria per effetto di disposizioni legislative o regolamentari nonché a svolgere tutte le attività tecnico-amministrative necessarie a consentire l'esercizio delle attività contrattuali conformemente alle vigenti leggi (autorizzazioni, verbali di collaudo, atti di controllo svolti da altri enti pubblici);
- liberare il Committente ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto;
- effettuare un costante controllo ed una tempestiva segnalazione al Committente di ogni eventuale anomalia riscontrata nelle parti edilizie, elettriche o meccaniche degli immobili;
- gli oneri relativi alla regolare tenuta dei documenti di gestione dell'appalto; in particolare il Fornitore dovrà provvedere alla compilazione di schemi, disegni, elaborati tecnici nelle copie richieste; dovrà rilasciare le prescritte dichiarazioni di conformità e gli eventuali elaborati allegati firmati, se richiesto da norme, da professionisti abilitati;
- gli oneri relativi all'addestramento del personale del Committente eventualmente preposto alla gestione degli impianti.

9.7 ADEMPIMENTI COVID

Il Fornitore aggiudicatario del servizio e tutte le Società/Ditte a cui sono state assegnate lavorazioni secondo le modalità rappresentate nel presente capitolato, ed in generale per qualsiasi soggetto che presti la sua

professionalità lavorativa nelle strutture dell'Università di Siena, ha l'obbligo di rispettare tutte le norme, dispositivi e prassi di sicurezza pubblicate/approvate dallo Stato per quanto riguarda il contrasto alla diffusione del COVID-19 compresi gli eventuali aggiornamenti futuri, e il "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del COVID-19 negli ambienti dell'Università di Siena" pubblicato nel sito web dell'Ateneo.

Il mancato rispetto delle norme citate e degli eventuali aggiornamenti in materia di prevenzione e sicurezza COVID-19, comporta la totale responsabilità giuridico/penale/economica in capo all'operatore economico inadempiente.

Nella sezione dedicata del portale di Ateneo <https://www.unisi.it/unisilife/notizie/coronavirus-2019-ncov-cosa-ce-da-sapere>, sono riportati gli atti governativi e regionali, le linee guida e le disposizioni interne assunte dagli Organi Universitari.

10. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

10.1 CARATTERISTICHE GENERALI

Al fine di valutare l'andamento e la **qualità del servizio** erogato dal Fornitore, vengono stabiliti degli **indicatori di servizio** i quali rappresentano lo strumento ordinario di controllo dei risultati di gestione ed i parametri per la definizione dei meccanismi penalizzanti. Il Committente, servendosi di personale interno addetto al controllo e/o soggetti terzi specializzati da esso incaricati, si riserva il diritto di verificare il rispetto dei livelli di servizio concordati attraverso la raccolta dei relativi dati e la conseguente elaborazione mediante gli strumenti e le metodologie specificate nel presente Capitolato.

Al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto descritto nel presente Capitolato, nei Capitolati Tecnici e nell'Offerta Tecnica e/o altri documenti contrattuali, il Committente effettuerà apposite verifiche ispettive, anche avvalendosi di soggetti terzi.

Il sistema di controllo è quindi finalizzato alla verifica del servizio nel suo complesso e risponde alle seguenti esigenze del Committente:

- possibilità di individuare le cause di eventuali risultati negativi e di richiedere o attuare direttamente azioni correttive efficaci e orientate al miglioramento del servizio;
- opportunità di incentivare il Fornitore ad assicurare la qualità dei processi e delle risorse impiegate, anche a garanzia di risultati positivi e in linea con le richieste del Committente e con le attese degli utenti.

Il modello di misurazione si baserà sull'analisi di dati e informazioni reperibili sia attraverso specifiche estrazioni su Archibus/FM, sia attraverso verifiche dirette, in campo, da parte del personale del Committente. A questo proposito è importante evidenziare che, per il controllo delle prestazioni erogate, il Committente potrà avvalersi del supporto di parti terze.

La rilevazione dei livelli di servizio ovvero delle prestazioni erogate dall'Appaltatore darà luogo alla costituzione del sistema di controllo dei servizi che permetterà il monitoraggio nel tempo della qualità delle attività manutentive.

Durante la Fase di Avviamento, della durata di 6 mesi, sarà sospesa ogni detrazione in corrispondenza del livello remunerativo raggiunto e/o del mancato raggiungimento degli obiettivi di performance, fatto salvo per le detrazioni legate al **Livello di aderenza alle norme di sicurezza**, che saranno invece immediatamente applicabili.

VALUTAZIONI DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Per la valutazione delle performance di erogazione dei servizi si adottano i seguenti strumenti:

a. Verifiche Ispettive del Committente

Il Committente mantiene, per tutta la durata del Contratto, il potere di controllare direttamente, e/o a mezzo di terzi formalmente delegati, il rispetto dei livelli dei servizi e/o ogni altra anomalia riscontrata. Le parti concordano che il Committente potrà svolgere verifiche ispettive (audit), come previsto dal Contratto, per garantire la tempestività dei controlli e l'efficacia e validità degli stessi. Le verifiche verranno svolte presso gli edifici in cui l'Appaltatore esegue le attività del Multiservice manutentivo.

A conclusione delle verifiche l'Appaltatore riceverà un rapporto recante la valutazione e la descrizione di eventuali irregolarità riscontrate. È obbligo dell'Appaltatore, presente alla verifica ispettiva, accettare tale Verbale e comunicare un di Piano Azioni per la risoluzione delle eventuali irregolarità.

Le verifiche ispettive di controllo saranno eseguite a campione o sulla base di effettive esigenze di verifica, che non si vogliono pianificare per garantire l'effettiva efficacia delle attività di controllo. Gli indicatori di prestazione ed obiettivi sono invece determinati come di seguito descritto.

b. Indicatori di prestazione e obiettivi

Le parti concordano di misurare le prestazioni dei servizi oggetto del presente Appalto attraverso una serie di indicatori (Key Performance Indicators). L'obiettivo minimo associato ad ogni singolo indicatore (Key Performance Objective) caratterizzerà il livello di servizio minimo atteso.

Le misurazioni saranno compiute a partire da specifiche informazioni, ottenibili da elaborazioni dei dati raccolti dal Committente e/o dall'Appaltatore, con specifiche interrogazioni sui sistemi, e/o attraverso verifiche dirette in campo da parte del personale del Committente e/o attraverso verifiche soggettive, guidate attraverso questionari. Per ogni servizio oggetto di misurazione, sono più avanti descritte le fonti dei dati per le misure, il loro significato e il loro trattamento.

Per la rilevazione dei livelli di servizio, si precisa che:

- per ogni trimestre la rilevazione avverrà a partire da **ogni decimo giorno solare** successivo al periodo trimestrale di riferimento (ad es. *dal 10 aprile per il trimestre gennaio-febbraio-marzo*); è pertanto indispensabile che il consolidamento delle informazioni avvenga entro e non oltre il suddetto termine; in difetto, ovvero in caso di mancata chiusura di ticket, saranno acquisiti i dati presenti nel Sistema Informativo;³
- il livello di remunerazione (o "*success fee*") e le detrazioni calcolate per il mancato raggiungimento degli obiettivi di performance – cui è legato il relativo prezzo - saranno applicati come riduzione sul canone trimestrale successivo a quello di rilevazione (ad es. *riduzione del trimestre aprile-maggio-giugno applicata sul trimestre luglio-agosto-settembre*), con la sola eccezione per l'ultimo trimestre dell'anno solare. In questo caso sarà effettuata la fatturazione entro la fine dell'anno corrente, applicando la media del livello remunerativo raggiunto dall'Appaltatore nel corso dei tre trimestri precedenti e detraendo l'importo medio delle eventuali detrazioni calcolate sempre nel corso dell'anno di riferimento; al dieci di gennaio dell'anno successivo saranno poi effettuati i calcoli degli SLA, procedendo, se del caso, con opportuno conguaglio complessivo;
- il Committente avrà la facoltà di procedere alla risoluzione unilaterale del contratto qualora non siano stati raggiunti i livelli di performance richiesti. La valutazione della prestazione è determinata dalla somma di tutte le penali applicate nel periodo trimestrale: qualora l'importo totale delle detrazioni per il mancato raggiungimento degli obiettivi di performance previsti dovesse risultare **superiore al 10%** del valore complessivo del canone trimestrale per il *Multiservice Manutentivo*, il Committente avrà la facoltà di procedere alla risoluzione unilaterale del contratto.

Si precisa inoltre che il controllo e la rilevazione degli obiettivi di performance o KPI, come di seguito descritti, avverrà su base mensile, ma darà luogo a detrazioni puntuali, che saranno applicate come riduzione sul canone trimestrale successivo a quello di rilevazione.

10.2 VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA'

Il monitoraggio della qualità dei servizi si baserà su due valutazioni:

- valutazione sullo svolgimento complessivo delle attività svolte dall'Appaltatore;
- valutazione delle singole attività svolte dall'Appaltatore.

I servizi oggetto di monitoraggio tramite KPI sono:

- **interventi di manutenzione riparativa o a guasto**
 - Rispetto del tempo di intervento (interventi urgenti - emergenza) - **KPI-INTu**
 - Rispetto del tempo di intervento (interventi urgenti – urgenza 1 ed urgenza 2) - **KPI-INTnu**
 - Rispetto del tempo di completamento (invio rapporti) - **KPI-COM**
 - Incidenza percentuale ticket chiusi nel periodo - **KPI-TKT**

- Rispetto dei tempi di esecuzione (interventi urgenti) - **KPI-EXEu**
- Rispetto dei tempi di esecuzione (interventi non urgenti) - **KPI-EXEnu**
- **interventi di manutenzione programmata**
 - Rispetto del tempo di completamento (invio rapporti) - **KPI-COM**
 - Incidenza percentuale ticket chiusi nel periodo - **KPI-TKT**
 - Verifica dell'effettiva esecuzione dell'intervento - **KPI-MP**

Per quanto attiene a questa prima tipologia di Valutazione ("operato complessivo dell'Appaltatore") il Committente corrisponderà trimestralmente all'Appaltatore i livelli di remunerazione raggiunti nell'erogazione dei servizi richiesti (vedi tabella n.9)

Interventi di manutenzione riparativa o a guasto

Tabella 1: *Rispetto dei tempi di intervento (interventi urgenti: emergenza)*

KPI-INT-urgenti (emergenza)	Periodicità	Target	Anomalia	Modalità di Rilevazione
<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto dei tempi di intervento per l'esecuzione di interventi di manutenzione a guasto previsti in capitolato $KPI-INTu = (1 - \frac{Ne}{Ntot}) * 100$ <p>dove: Ne = n° di interventi di manutenzione a guasto in cui la data di inizio effettiva risulti maggiore della data di inizio prevista. Ntot = numero totale di interventi di manutenzione a guasto eseguiti nel periodo di osservazione</p>	Mensile	100%	97%	Tramite SISTEMA INFORMATIVO

Si ribadisce che il controllo e la rilevazione degli obiettivi di performance o KPI, avverrà su base mensile, ma darà luogo a detrazioni puntuali, che saranno applicate come riduzione sul canone trimestrale successivo a quello di rilevazione.

Tabella 2: Rispetto dei tempi di intervento (interventi urgenti: urgenza 1 ed urgenza 2)

KPI-INT- urgenti Urgenza 1 ed Urgenza 2	Periodicità	Target	Anomalia	Modalità di Rilevazione
<ul style="list-style-type: none"> Rispetto dei tempi di intervento per l'esecuzione di interventi di manutenzione a guasto previsti in capitolato $KPI-INT_{nu} = (1 - \frac{Ne}{Ntot}) * 100$ <p>dove: Ne = n° di interventi di manutenzione a guasto in cui la data di inizio effettiva risulti maggiore della data di inizio prevista. Ntot = numero totale di interventi di manutenzione a guasto eseguiti nel periodo di osservazione</p>	Mensile	95%	90%	Tramite SISTEMA INFORMATIVO

Tabella 3: Rispetto dei tempi di completamento per ogni tipo di intervento di manutenzione (riparativa e programmata - invio Rapporti di Intervento Tecnico)

KPI-COM	Periodicità	Target	Anomalia	Modalità di Rilevazione
<ul style="list-style-type: none"> Rispetto tempi di completamento (invio rapporti) per ogni tipo di intervento di manutenzione (riparativa e programmata). $KPI-COM = (1 - \frac{Ne}{Ntot}) * 100$ <p>dove: Ne = n° di rapporti inviati la cui data di invio effettiva risulti maggiore della data prevista (entro 24 ore). Ntot = numero totale di rapporti inviati nel periodo di osservazione</p>	mensile	100%	97%	Tramite SISTEMA INFORMATIVO

KPI-TKT	Periodicità	Target	Anomalia	Modalità di Rilevazione
<ul style="list-style-type: none"> Incidenza dei ticket chiusi nel periodo di osservazione $KPI-TKT = \frac{N_e}{N_{tot}} * 100$ dove: Ne = N° ticket chiusi nel periodo di osservazione Ntot = numero totale di ticket ricevuti fino a sette giorni prima del periodo di osservazione.	Mensile	95%	90%	Tramite SISTEMA INFORMATIVO

Tabella 4: Incidenza percentuale dei ticket chiusi per ogni tipo di intervento di manutenzione (riparativa e programmata)

KPI-TKT	Periodicità	Target	Anomalia	Modalità di Rilevazione
<ul style="list-style-type: none"> Incidenza dei ticket chiusi nel periodo di osservazione $KPI-TKT = \frac{N_e}{N_{tot}} * 100$ dove: Ne = N° ticket chiusi nel periodo di osservazione Ntot = numero totale di ticket ricevuti fino a sette giorni prima del periodo di osservazione.	Mensile	95%	90%	Tramite SISTEMA INFORMATIVO

Tabella 5: *Rispetto dei tempi di esecuzione (interventi urgenti: emergenza)*

KPI-EXE-urgenti (emergenza)	Periodicità	Target	Anomalia	Modalità di Rilevazione
<ul style="list-style-type: none"> Rispetto dei tempi di esecuzione di interventi di manutenzione a guasto previsti in capitolato $KPI-EXEu = (1 - \frac{Ne}{Ntot}) * 100$ <p>dove: Ne = n° di interventi di manutenzione a guasto in cui la data di esecuzione effettiva risulti maggiore della data di esecuzione prevista. Ntot = numero totale di interventi di manutenzione a guasto eseguiti nel periodo di osservazione</p>	Mensile	100%	97%	Tramite SISTEMA INFORMATIVO

Tabella 6: *Rispetto dei tempi di esecuzione (interventi urgenti: urgenza 1 ed urgenza 2)*

KPI-EXE-non urgenti	Periodicità	Target	Anomalia	Modalità di Rilevazione
<ul style="list-style-type: none"> Rispetto dei tempi di esecuzione di interventi di manutenzione a guasto previsti in capitolato $KPI-EXE_n = (1 - \frac{Ne}{Ntot}) * 100$ <p>dove: Ne = n° di interventi di manutenzione a guasto in cui la data di esecuzione effettiva risulti maggiore della data di esecuzione prevista. Ntot = numero totale di interventi di manutenzione a guasto eseguiti nel periodo di osservazione</p>	mensile	95%	90%	Tramite SISTEMA INFORMATIVO

Tabella 7: Interventi di manutenzione programmata: mancata esecuzione degli interventi

KPI-MP	Periodicità	Target	Anomalia	Modalità di Rilevazione
<ul style="list-style-type: none"> Rispetto dell'esecuzione degli interventi di manutenzione programmata $KPI-MP = \frac{Ne}{Ntot} * 100$ dove: Ne = n° di interventi di manutenzione programmati eseguiti nel periodo di osservazione Ntot = numero totale di interventi di manutenzione previsti in programma nel periodo di osservazione	mensile	100%	< 100%	Tramite SISTEMA INFORMATIVO Tramite analisi a campione

Tabella 8: Riepilogo dei KPI per la Valutazione dell'operato complessivo dell'Appaltatore

Tipo KPI	Valore Target	Valore Anomalia	Peso KPI (p)
KPI-INT urgenti (emergenza)	100%	97%	20%
KPI-INT urgenti (urgenza 1 -2)	95%	90%	10%
KPI-COM	100%	97%	15%
KPI-TKT	95%	90%	5%
KPI-EXE urgenti (emergenza)	100%	97%	20%
KPI-EXE urgenti (urgenza 1-2)	95%	90%	10%
KPI-MP	100%	100%	20%

La percentuale utilizzata per il calcolo del "Valore Anomalia" è arrotondata all'unità (ad es. 96,45% 96%; 96,55, 97%).

Per valori rientranti nel range "Valore Target-Valore Anomalia" si prevede un piano di azione da definirsi con il Committente per monitorare l'andamento del servizio, attenersi al contratto e per il raggiungimento del "Valore Target".

Il "Valore Anomalia" individua il limite di tolleranza prestazionale cui l'Appaltatore dovrà riferirsi per ottenere l'intero importo di remunerazione (si veda tabella più avanti, relativa alla "success fee"). In altri termini, l'Appaltatore otterrà il 100% del canone contrattuale se erogherà prestazioni rientranti nei rispettivi range "Valore Target-Valore Anomalia".

Le modalità di calcolo prevedono:

- la misurazione del valore conseguito per ogni tipo di KPI;
- qualora il "Valore Conseguito" sia inferiore o uguale al "Valore Anomalia", si misura lo scostamento tra il "Valore Anomalia" e il "Valore Conseguito", ottenendo un valore di scostamento positivo o nullo;
- qualora il "Valore Conseguito" sia superiore al "Valore Anomalia", ma inferiore al "Valore Target", lo scostamento sarà nullo;
- qualora il "Valore Conseguito" sia superiore o uguale al "Valore Target" si misura lo scostamento tra il "Valore Target" e il "Valore Conseguito", ottenendo un valore di scostamento negativo o nullo: valori

di scostamento negativi saranno mantenuti e andranno a migliorare il livello finale di performance dell'Appaltatore;

- si pondera questo scostamento per il relativo peso del KPI;
- si sommano tutti gli scostamenti ponderati; il valore di scostamento finale sarà arrotondato all'unità (ad es. 5,45% 5%; 5,55% 6%).
- questo valore andrà a determinare il livello di remunerazione conseguito dall'Appaltatore, secondo la tabella sotto riportata.

Tabella 9: *Livelli di remunerazione*

Valore scostamento finale (%)	Livelli di Remunerazione (Success Fee)
0-0,9	100%
1-3	99%
4-6	97%
7-9	95%
10 e oltre	90%

Tabella 10: *Un esempio di calcolo*

Tipo KPI	Valore Target (a)	Valore Anomalia (b)	Valore Conseguito (c)	Scostamento	Valore scostamento (d)	Peso KPI (p)	Scostamento ponderato (d x p)
KPI-INT Urgenti (emerg.)	100%	97%	95%	b - c	2%	20	0,4%
KPI-INT Urgenti (urge. 1 - 2)	95%	90%	89%	b - c	1%	10	0,1%
KPI-COM	100%	97%	98%	-	0%	15	0,0%
KPI-TKT	95%	90%	82%	b - c	8%	5	0,4%
KPI-EXE urgenti	100%	97%	100%	a - c	0%	20	0,0%
KPI-EXE non urgenti	95%	90%	96%	a - c	-1%	10	-0,1%
KPI-MP	100%	100%	98%	b - c	2%	20	0,4%

Valore scostamento finale 1,2%

Dato il valore finale di 1,2%, da arrotondare a 1%, e sulla base della tabella n.9, il livello di remunerazione conseguito dall'Appaltatore sarà pari al 99%.

10.3 SISTEMA DI VALUTAZIONE (KEY PERFORMANCE INDICATORS)

Il sistema di valutazione in merito alle singole attività sarà così articolato:

- verifiche a fronte di Audit la cui data e il relativo piano di esecuzione sarà concordato con l'Appaltatore, e la cui frequenza non sarà maggiore di 4 volte/anno per immobile; la specifica procedura sarà anticipata all'Appaltatore sulle modalità di svolgimento dell'Audit;
- verifiche a fronte di Audit la cui data ed il relativo piano di esecuzione non sarà concordato con l'Appaltatore, e la cui frequenza non sarà maggiore di 4 volte anno per immobile; la specifica procedura sarà anticipata all'Appaltatore sulle modalità di svolgimento dell'Audit;
- verifiche mediante accesso al Sistema Informativo;
- verifiche Normative da parte di Enti esterni abilitati (A.S.L., Vigili del Fuoco, INAIL, ecc.);
- Questionario di Customer Satisfaction annuale.

Il mancato raggiungimento degli obiettivi di performance o KPI, come di seguito descritti, darà luogo a detrazioni puntuali (cui è legato il relativo prezzo) che saranno applicate come riduzione sul canone trimestrale successivo a quello di rilevazione oppure comporterà il non addebito del costo relativo all'attività.

Determinate anomalie, puntualmente segnalate dal Committente, dovranno essere sanate dall'Appaltatore entro 5 (cinque) giorni dalla segnalazione inviata per iscritto. In caso di mancato adeguamento da parte dell'Appaltatore, il Committente avrà la facoltà di risolvere il Contratto.

Tabella 11: KPI Key Performance Indicators

KPI	Detrazioni
<p>1.1 - Livello di aderenza alle norme di sicurezza</p>	<p>1.1.a - Le inadempienze relative alla normativa vigente sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro verificate da parte del Committente, ovvero di Enti esterni abilitati (A.S.L., Vigili del Fuoco, INAIL, ecc.), comporteranno l'applicazione di una detrazione di € 200,00 (euro duecento/00) per ciascun immobile al quale si riferiscono. L'applicazione della detrazione non esimerà l'Appaltatore dal sanare la situazione.</p>
<p>1.2 - Verifiche a fronte di Audit - Controlli a campione sulla qualità delle attività svolte Verifica del livello di qualità delle attività manutentive, svolte da parte del Committente sulla base di controlli a campione.</p>	<p>1.2.a - L'inadeguata esecuzione di un'attività di manutenzione programmata ovvero la mancanza del rapporto di manutenzione, accertate a seguito di visite ispettive a campione (Audit), comporterà l'applicazione di una detrazione di € 200,00 (euro duecento/00) per ciascun immobile al quale si riferisce. L'applicazione della detrazione non esimerà l'Appaltatore dalla effettuazione dell'attività manutentiva prevista.</p>
<p>1.3 - Ritardo nella consegna delle schede del Calcolo del FCA per macrosistemi Puntualità e completezza nel processo di calcolo del FCA per macrosistemi.</p>	<p>1.3.a - A fronte del piano di lavoro che sarà fornito dal Committente, qualora l'Appaltatore non rispettasse le date di consegna della documentazione richiesta (entro 4 mesi dalla data della richiesta) sarà applicata una detrazione di € 100,00 (euro cento/00) per ciascun immobile la cui scheda non pervenisse o per ogni scheda non completamente redatta. L'applicazione della detrazione non esimerà l'Appaltatore dalla effettuazione dell'attività prevista.</p>

1.4 - Interventi extra-canone

a. - La ritardata presentazione dei preventivi relativi a lavori extracanone, per la cui presentazione è stato fissato un tempo utile, darà luogo all'applicazione di una detrazione di € 50,00 (euro cinquanta/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo.

La somma sarà portata in detrazione sull'importo relativo al lavoro in oggetto.

b. - La ritardata ultimazione dei lavori extracanone, per i quali è stato fissato un tempo utile di esecuzione, darà luogo all'applicazione di una detrazione pari di € 100,00 (euro cento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo.

La somma sarà portata in detrazione sull'importo relativo al lavoro in oggetto.

c. - Nel caso di esecuzione di lavori non conformi alle normative vigenti o non conformi a quanto riportato nell'ordine lavori, e comunque non realizzati secondo "la buona regola dell'arte", il Committente potrà richiedere di porre rimedio a tali inconvenienti, fissando un adeguato termine perentorio. Trascorso inutilmente tale termine, si darà luogo all'applicazione di una detrazione pari a € 500,00 (euro cinquecento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino alla data di effettiva regolarizzazione.

La somma sarà portata in detrazione sull'importo relativo al lavoro in oggetto.

<p>1.5 Aggiornamento dati Anagrafica Immobiliare e Tecnica</p>	<p>1.5.a - Il mancato aggiornamento, dei dati a seguito di attività svolte sugli impianti e/o singole apparecchiature e/o parti edili, con riferimento sia alla variazione delle planimetrie e delle caratteristiche tecniche, sia alla relativa documentazione di conformità per adeguamenti di Legge/normativi, ove necessario in base alla tipologia di intervento, darà luogo all'applicazione delle seguenti misure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per gli interventi di riparazione compresi nel canone, l'applicazione di una detrazione puntuale di € 250,00; • per gli interventi di riparazione extracanone (manutenzione ripartiva o a guasto), oltre alla sospensione del pagamento del corrispettivo, l'applicazione di una detrazione puntuale di € 250,00; • per gli interventi implementativi (manutenzione implementativa), oltre al mancato pagamento dell'ultimo stato di avanzamento, l'applicazione di una detrazione pari al 3% dell'importo del relativo appalto. <p>L'applicazione della detrazione non esimerà l'Appaltatore dall'aggiornamento dei dati.</p>
<p>1.6 - Ritardo nella consegna delle schede di censimento analitico Puntualità e completezza nel processo di censimento analitico; verifica, durante l'attività di Audit Tecnico, della qualità e completezza dei dati inseriti nel Sistema Informativo relativamente al censimento per asset impiantistico.</p>	<p>1.6.a - A fronte del piano di lavoro che sarà fornito dal Committente, qualora l'Appaltatore non rispettasse le date di consegna della documentazione richiesta (entro 8 mesi dalla data della richiesta) sarà applicata una detrazione pari a € 100,00 (euro cento/00) per ciascun immobile la cui scheda non pervenisse o per ogni scheda non completamente redatta. L'applicazione della detrazione non esimerà l'Appaltatore dalla effettuazione dell'attività prevista.</p>

<p>1.7 - Valutazione della qualità dell'attività manutentiva in termini di interventi a guasto reiterati.</p>	<p>a. - Ogni attività straordinaria a ridosso dell'intervento di manutenzione programmata per uno stesso elemento impiantistico (entro una settimana) comporterà il non addebito del costo relativo all'uscita.</p> <p>b. - Ogni intervento ripetuto su uno stesso elemento impiantistico (al terzo intervento nell'arco di 6 mesi dalla data del primo) comporterà il non addebito del costo relative all'ultimo intervento.</p>
<p>1.8 – Controlli da parte di Enti di vigilanza/organi di controllo (es. impianti di messa a terra e di protezione dalle scariche atmosferiche, impianti elevatori).</p>	<p>1.8.a In caso di irregolarità riscontrate dagli Enti di vigilanza/organi di controllo che dovessero comportare per il Committente il pagamento di una multa, l'Appaltatore dovrà corrispondere al Committente una somma pari al doppio del valore della multa.</p>
<p>1.9 - Tempestività di presentazione della reportistica</p>	<p>1.9.a € 200,00 (euro duecento/00) per ogni giorno di ritardo rispetto alla data indicata dal Committente per la consegna.</p> <p>L'applicazione della detrazione non esimerà l'Appaltatore dalla consegna del report.</p>
<p>1.10 – Completezza del report rispetto ai contenuti minimi richiesti</p>	<p>1.10.a € 100,00 (euro cento/00) per ogni informazione mancante rispetto ai contenuti minimi richiesti.</p> <p>L'applicazione della detrazione non esimerà l'Appaltatore dal completamento del report.</p>

10.4 MODALITA' DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO E STRUMENTI DI SUPPORTO

Gli indicatori descritti precedentemente verranno calcolati dal Committente attraverso metodologie operative diverse a seconda della tipologia di indicatore. Di seguito vengono quindi descritti gli strumenti utilizzati e le principali procedure operative di verifica dei livelli di servizio erogati dal Fornitore

Il controllo del servizio erogato potrà avvenire mediante diverse modalità tra cui:

- **l'analisi dei dati** contenuti e gestiti attraverso il **Sistema Informativo**;
- l'esecuzione **audit e verifiche ispettive**, anche avvalendosi di soggetti terzi;
- l'eventuale esecuzione di **campagne di customer satisfaction**.

Ognuna delle suddette modalità di controllo, specificate nel corso seguito, sarà applicata attraverso criteri differenti in funzione della natura delle prestazioni da valutare. I risultati dei controlli saranno esplicitati in apposito verbale, il quale sarà condiviso con il Fornitore in sede di Tavolo di Coordinamento.

10.4.1 ANALISI DEI DATI CONTENUTI E GESTITI ATTRAVERSO IL SISTEMA INFORMATIVO

Si specifica che lo strumento ordinario di controllo dei risultati e del processo di erogazione è costituito dagli **indicatori di servizio**, per tale ragione, grazie al **Sistema Informativo**, il Committente avrà sempre **visibilità degli stessi e del loro andamento nel tempo**. Alcuni indicatori saranno monitorati in tempo reale o al

massimo quotidianamente, altri invece con periodicità superiore (mensile, trimestrale, annuale, etc.) in funzione delle esigenze del Committente e/o delle tempistiche concordate tra le parti. Il Committente, attraverso modulistica condivisa con il Fornitore, eseguirà il confronto tra i valori degli indicatori e i livelli di servizio contrattualizzati al fine di definire eventuali sistemi incentivanti o penalizzanti del periodo di riferimento. I risultati di tale confronto verranno motivati e riportati su apposita documentazione condivisa con il Fornitore, dal quale verrà controfirmata per accettazione formale e successivamente allegata alle fatture al fine del pagamento del canone del periodo di riferimento.

I dati in input al Sistema informativo necessari per l'elaborazione del calcolo relativo agli indicatori di servizio possono avere origini differenti:

- **informazioni prodotte da sistemi di controllo real-time** installati sugli impianti oggetto del servizio di manutenzione (telecontrollo); in tal caso tali informazioni vengono raccolte ed elaborate direttamente dal Sistema Informativo;
- **informazioni raccolte in fase di gestione dei ticket** relativi sia alle **attività programmate** che alle **richieste di intervento**; nello specifico, nel caso in cui per il sito di riferimento non siano presenti detti sistemi di controllo real-time, il Committente attraverso le apposite funzionalità del Sistema Informativo è in grado di rielaborare le informazioni relative ai singoli ticket al fine del calcolo degli indicatori associati. Le informazioni minime che dovranno essere gestite per ogni richiesta di intervento sono:
 - **riferimenti della richiesta di servizio**: richiedente e motivazione della richiesta;
 - **durata dell'intervento**: data/ora presa in carico, sopralluogo, inizio e di fine, eventuali sospensioni e/o proroghe;
 - quantità di **ore di manodopera** impiegate per il completamento dell'intervento;
 - quantità di **materiali utilizzati**;
 - numero e nominativo delle **imprese esecutrici**;
 - nominativi dei **tecnici incaricati** del Fornitore, con indicazione dei ruoli e dell'impresa di appartenenza;
 - documentazione e/o **elaborati di progettazione**;
 - **documentazione contabile**;
 - **eventuali problematiche** tecniche e/o operative riscontrate;
 - **informazioni operative gestite attraverso Sistema informativo**, riguardanti: l'aggiornamento e la gestione dell'**Anagrafica tecnica**, la consegna dei **piani di manutenzione** programmata e la verifica dell'esecuzione delle attività, la documentazione relativa alla **compliance normativa** (DURC, HSE, polizze, ecc), ogni altra informazione utile ai fini del calcolo degli indicatori gestita tramite Sistema Informativo.

10.4.2 AUDIT E VERIFICHE ISPETTIVE

Il Servizio reso dal Fornitore deve rispondere qualitativamente e quantitativamente agli accordi contrattuali, per questo è facoltà del Committente verificare che il Fornitore sia dotato di **attrezzature ed apparecchiature idonee** e che disponga delle **figure professionali atte a garantire la piena rispondenza di quanto stabilito contrattualmente**.

Il Committente si riserva il diritto di svolgere controlli che potrebbero anche interessare le strutture aziendali del Fornitore, fermo restando l'obbligo, da parte del Fornitore, di dare tutte le informazioni richieste e di realizzare verifiche e misure. **Il Committente potrà svolgere il controllo senza limitazione alcuna** analizzando il sistema nella sua complessità (**Audit di Sistema**) e le prestazioni negli specifici dettagli (**Audit di Processo**) in modo da poter sorvegliare la regolarità del Servizio con periodiche verifiche da parte di personale incaricato. Il Fornitore agevolerà l'accesso agli impianti per gli accertamenti di cui sopra e, su richiesta, assisterà gli incaricati del Committente nell'effettuazione di prove e verifiche. Resta inteso che il personale incaricato delle verifiche e, in generale, il personale del Committente non modificherà, di propria iniziativa, quei parametri la cui gestione è sotto la responsabilità del Fornitore.

In particolare, per quanto attiene la verifica dell'effettiva esecuzione e delle metodologie di intervento del personale del Fornitore in merito agli interventi di manutenzione (siano essi programmati o a guasto), il

Committente si riserverà di valutare ogni singolo intervento oppure di sottoporre al **controllo statistico un campione di edifici/interventi**.

L'obiettivo del Committente è di validare l'esecuzione di tutti gli interventi effettuati dal Fornitore e di certificare l'effettiva riuscita degli stessi (in termini di tempistiche, modalità operative, risorse utilizzate, rispetto della normativa, ecc) secondo le prescrizioni definite all'interno del presente Capitolato.

Al fine di rendere il controllo il più possibile capillare il Committente ha quindi individuato tre diverse tipologie di Audit e verifiche ispettive.

CONTROLLI A CAMPIONE

Per tutti gli interventi di manutenzione programmata, ciclica, di opportunità e a guasto previsti dai piani di manutenzione o che si renderanno necessari, il Committente valuterà il livello qualitativo degli stessi a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento.

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento durante il trimestre di riferimento. I controlli effettuati devono essere formalizzati attraverso apposite check list.

Inizialmente il campione sarà scelto in maniera casuale, ma il Committente si riserva la facoltà di monitorare particolari situazioni in funzione di:

- particolari **esigenze del servizio**;
- eventuali **criticità o situazioni anomale** riscontrate nei controlli precedenti;
- eventuali **segnalazioni di disservizio**.

La numerosità del campione di edifici verrà determinata, attraverso le regole indicate nelle Norme UNI ISO 2859 "Procedimenti di campionamento nel collaudo per attributi" in funzione di due parametri:

- numero di edifici consegnati al Fornitore dal Committente (per ogni lotto di aggiudicazione)
- livello di collaudo (come definito dalla Norma UNI ISO 2859): si utilizzerà il livello 2 di base; il livello 3 verrà utilizzato quando si dovesse rendere necessario un controllo più approfondito, in particolare a seguito di segnalazioni di disservizio o di risultato negativo del precedente controllo.

La dimensione del campione è definita con riferimento alla seguente tabella:

NUMERO DI EDIFICI CONSEGNATI AL FORNITORE	DIMENSIONE CAMPIONE LIVELLO 2	DIMENSIONE CAMPIONE LIVELLO 3
2-5	2	2
6-8	2	3
9-11	3	4
12-15	3	5
16-18	4	6
19-21	4	7
22-25	5	8
26-30	5	9
31-35	6	10
36-40	7	11
41-45	7	12
46-50	8	13
51-55	9	14
56-61	10	15
62-67	10	16
68-72	11	17
73-78	12	18
79-84	12	19

Il personale incaricato dal Committente provvederà ad effettuare l'ispezione sul campione di riferimento, evidenziando le eventuali anomalie riscontrate sulle apposite check-list. Verrà compilata una check list per ogni ispezione effettuata nel trimestre di riferimento.

CONTROLLI SUL 100% DELLE ATTIVITÀ

Per gli interventi di manutenzione ordinaria correttiva in cui il valore economico dell'intervento sia superiore al valore della franchigia € 500 (cinquecento/00 euro) e per gli interventi di manutenzione straordinaria, il Committente prevede di verificarne la corretta esecuzione attraverso il controllo del 100% delle attività eseguite dal Fornitore.

Il Committente od un soggetto terzo da lui incaricato, effettuerà le **verifiche ispettive** durante e/o dopo l'esecuzione degli interventi. Tali verifiche saranno eseguite secondo le modalità ritenute, di volta in volta, più adatte e con **preavviso minimo di 3 ore**. Qualora il Committente attraverso la compilazione delle check list previste dovesse riscontrare un numero di non conformità, per il trimestre di riferimento, superiore al limite previsto dal sistema di controllo progettato, il Fornitore si obbliga a ripetere l'esecuzione degli interventi secondo le specifiche descritte nel capitolato e ad applicare le eventuali penali previste.

Per ciascun intervento di soggetto a verifica ispettiva, Il Committente si riserva il diritto di accertare:

- **la corretta esecuzione** dell'intervento;
- **la consegna di tutta la documentazione obbligatoria**;
- **il rispetto dei tempi definiti**, eventualmente attraverso la consegna periodica dello stato di avanzamento lavori;
- **la conformità alle specifiche richieste e l'adempimento di tutte le prescrizioni** generali di cui ai paragrafi precedenti;
- la consegna del certificato di esecuzione dell'intervento propedeutica alla fatturazione.

CERTIFICAZIONI DEL FORNITORE

Una ulteriore modalità di controllo del servizio erogato riguarda tutte le informazioni di ritorno che il Fornitore si impegna a consegnare al Committente in merito alle attività eseguite.

Al termine di ogni intervento di manutenzione (programmata/correttiva/straordinaria), il Fornitore avrà l'onere di produrre e caricare a Sistema la documentazione relativa agli interventi eseguiti e, contestualmente, aggiornare i rispettivi dati presenti a Sistema. In particolare, la documentazione che il Fornitore dovrà caricare a Sistema è rappresentata da:

- **documentazione fotografica**: al termine di ogni intervento programmato il Fornitore dovrà scattare una fotografia all'impianto/componente oggetto di manutenzione; la fotografia dovrà essere caricata direttamente a Sistema a testimonianza dell'avvenuta esecuzione secondo quanto stabilito dalla programmazione definita per la giornata.
- **certificato di esecuzione degli interventi**: il Fornitore avrà l'onere di redigere un Certificato di esecuzione degli interventi riepilogante tutte le lavorazioni eseguite. Il certificato dovrà essere caricato a Sistema al termine di ogni giornata e ad esso dovranno essere allegati eventuali certificazioni e/o documentazione previste dalla normativa inerente gli impianti/componenti oggetto del servizio.

In sede di attribuzione dei punteggi delle Offerte Tecniche, saranno valutate **proposte** da parte del Fornitore in termini di **sistemi di certificazione automatica dell'esecuzione degli interventi** da implementare in integrazione rispetto alle modalità di certificazione prescritte nel presente Capitolato. A titolo esemplificativo, un sistema automatizzato per certificare l'esecuzione delle attività è rappresentato dall'installazione di TAG per ogni impianto/elemento oggetto del servizio di manutenzione. Attraverso tali sensori, supportati dalla tecnologia RFID (Radio Frequency Identification), è possibile tracciare e registrare a Sistema l'avvenuta esecuzione degli interventi, riducendo notevolmente le tempistiche legate alle attività di controllo.

10.4.3 CAMPAGNE DI CUSTOMER SATISFACTION

Per quanto attiene la dimensione di controllo relativa alla **qualità percepita dell'utenza**, il Committente si riserva la possibilità di eseguire delle **campagne di Customer satisfaction**, secondo frequenze concordate con

il Fornitore, servendosi di **questionari appositamente predisposti**. In funzione della natura della rilevazione che il Committente riterrà opportuno effettuare (a caldo o freddo), i questionari potranno essere sottoposti con tempistiche differenti rispetto all'esecuzione dell'intervento. I questionari saranno costituiti da **check-list** che permetteranno di valutare la qualità percepita dall'utente finale relativamente ad ogni impianto/immobile per ogni linea di servizio oggetto del presente appalto; nello specifico, gli aspetti oggetto di approfondimento nelle check-list saranno:

- **l'adeguatezza e l'aspetto delle strutture fisiche** oggetto dello specifico servizio;
- la **prontezza di risposta** in relazione alle richieste di intervento;
- la **competenza e la cortesia** del personale;
- **l'assistenza agli utenti finali** da parte del personale.

Per ognuna delle dimensioni di controllo elencate, sarà richiesto all'utente di esprimere la propria valutazione sia in merito alla **qualità effettivamente percepita** sia rispetto alla **qualità desiderata** nei confronti dello specifico servizio oggetto di indagine.

10.5 REPORTISTICA

Il Fornitore, nell'integrarsi alla piattaforma esistente ed utilizzata dal Committente, dovrà generare una **reportistica evoluta** basata su un sistema di **Business Intelligence**, concepita cioè come un **momento di sintesi delle informazioni relative all'operato del Fornitore stesso e gestite all'interno del Sistema Informativo**. Il monitoraggio del servizio eseguito dal Committente dovrà avvenire anche attraverso l'analisi di report generati in automatico dal Sistema Informativo integrato, il quale dovrà gestire almeno:

- **anagrafiche** dei beni/servizi oggetto del presente appalto;
- **attività** schedate e richieste dagli utenti con i rispettivi ordini di lavoro generati;
- **costi** di gestione;
- **documentazione** impiantistica obbligatoria;
- **report annuale impianti e immobili** contenente a titolo esemplificativo: verbali degli incontri mensili, elenco degli impianti (integrazioni/dismissioni), piani manutentivi, etc.;

Saranno svolti **periodici incontri di condivisione** per la **valutazione dell'andamento globale del servizio** tra il Responsabile del Contratto (Fornitore), il DEC e tutte le altre figure coinvolte dalle tematiche che di volta in volta saranno poste all'ordine del giorno. Tali incontri, denominati **Tavoli di Coordinamento**, saranno convocati dal Committente e saranno svolti con periodicità trimestrale o secondo le necessità espresse dalla Committenza. Le principali tematiche che potranno essere oggetto dei suddetti tavoli saranno:

- **analisi dei risultati** del trimestre precedente;
- **pesi relativi agli indicatori** di primo e secondo livello;
- **valori obiettivo e valori soglia** dei singoli indicatori;
- eventuali **problematiche operative** che possono pregiudicare le valutazioni in fase di controllo;
- **piano operativo dei controlli** previsto per il trimestre.
- analisi e **verifica delle cause generanti le penali**.

I partecipanti minimi necessari al *Tavolo di Coordinamento* sono:

- Responsabile del Procedimento;
- Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC);
- Direttori Tecnici del Committente
- Responsabile del Contratto (del Fornitore);
- Responsabile del Servizio (del Fornitore);
- Referenti del Committente sulla Supervisione dell'appalto.

In aggiunta alle figure sopra elencate potranno essere chiamati a partecipare anche altri soggetti coinvolti a vario titolo alle tematiche che di volta in volta saranno poste all'ordine del giorno.

10.6 MECCANISMI INCENTIVANTI

10.6.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Poiché lo scopo del contratto è quello di **gestire i servizi appaltati secondo una logica di miglioramento continuo**, i meccanismi incentivanti descritti nel presente paragrafo costituiscono sia un **deterrente a**

modalità gestionali difformi da quelle concordate tra le parti, sia uno **strumento di valutazione dell'andamento del servizio** stesso. Pertanto, secondo questa logica, il Fornitore si impegnerà a relazionare tempestivamente sulle cause che hanno generato le penali, individuando **azioni correttive** da applicare per la risoluzione delle problematiche che le hanno generate.

La rilevazione, da parte del Committente, di irregolarità ed inadempienze del Fornitore nello svolgimento delle attività daranno corso alle seguenti azioni:

- **richiamo scritto** da parte del Committente per sollecitare la normalizzazione del servizio;
- condivisione, attraverso le sessioni previste dai **Tavoli di Coordinamento**, per definire le azioni più proficue ai fini del corretto ripristino del servizio; in tale sede il Fornitore dovrà presentare le motivazioni ufficiali che hanno compromesso la normale erogazione del servizio e dovrà proporre le azioni correttive che intende implementare, le quali saranno valutate dal Committente e validate formalmente;
- **valutazione delle motivazioni** addotte dal Fornitore e:
 - qualora non le ritenga fondate, procedere all'applicazione di detrazioni, disincentivi o penali;
 - qualora le ritenga parzialmente fondate, procedere alla parziale applicazione di detrazioni, disincentivi o penali;
 - qualora le ritenga fondate allo scioglimento totale delle contestazioni;
- **verifica dell'implementazione delle soluzioni** condivise in fase di coordinamento tecnico; nel caso di reiterato ritardo o inadempimento, il Committente, a suo insindacabile giudizio, avrà il diritto a far completare le prestazioni oggetto del presente Capitolato e relativi Allegati a terzi, addebitandone il maggior costo al Fornitore, fatto salvo il diritto al risarcimento danni.

10.6.2 BONUS E PENALI

La metodologia applicata prevede che l'importo delle penali venga trattenuto sul corrispettivo trimestrale dovuto, applicando la seguente formula:

$$T = P_{ic} + P_R + \sum_i P_i$$

Dove:

T è il **valore complessivo delle penali**;

P_{ic} è il valore delle **penali relativo al mancato raggiungimento dei risultati** in termini di **Qualità complessiva** (Icomplessivo); tale valore viene calcolato e applicato come trattenuta trimestralmente;

P_i è il valore delle **penali relativo al mancato raggiungimento dei risultati** relativi alle specifiche dimensioni di controllo; tale valore viene calcolato e applicato come trattenuta trimestralmente;

P è il valore della **penale relativa al singolo inadempimento** rilevato dal Committente presso il sito in oggetto; tale valore viene trattenuto sul corrispettivo relativo al trimestre nel quale sono stati rilevati e accertati gli inadempimenti contestati.

In questa logica, il verificarsi di condizioni di applicabilità delle penali evidenzia una difformità rispetto ai *"desiderata"* concordati tra le parti, pertanto il Committente avrà facoltà di **risoluzione del Contratto** in caso l'importo delle penali calcolato secondo la formula sopra descritta superi il **10% dell'importo del Canone** relativo al periodo di riferimento (trimestre).

Il Committente si riserva di reinvestire gli importi trattenuti, in relazione alle penali applicate al fornitore, in **iniziative volte alla sostenibilità ambientale**.

BONUS E PENALI RELATIVE ALLA QUALITÀ COMPLESSIVA

Lo scostamento in difetto o in eccesso del valore complessivo calcolato per il trimestre di riferimento rispetto al valore soglia progettato (**75%**), darà luogo rispettivamente ad una **penale od un bonus espresso in percentuale sul canone**, secondo lo schema descritto nella tabella sottostante:

SCOSTAMENTO PERCENTUALE RISPETTO AL VALORE SOGLIA	TRATTENUTA SUL CANONE
Da 0,1 a 2 punti	0,5%
Da 2,1 a 4 punti	1%
Da 4,1 a 6 punti	2%
Da 6,1 a 8 punti	4%
Da 8,1 a 10 punti	6%
Oltre 10	8%

Condizione necessaria per il riconoscimento da parte del Committente dei bonus secondo gli scaglioni definiti è che, per il periodo di riferimento, **non siano verificate condizioni determinati l'applicazione di penali per singoli inadempimenti** (descritte nella parte finale del presente capitolo). Ciò significa che, nel caso in cui il valore dell'indicatore complessivo sia superiore al 75%, non verrà erogato alcun bonus nel caso sia verificato anche solo un singolo inadempimento.

PENALI RELATIVE ALLA QUALITÀ EROGATA

Il calcolo delle penali relative alla qualità erogata si basa sul valore effettivo degli indicatori di primo livello secondo la struttura del sistema di controllo descritto del presente Capitolato.

Nello specifico il valore effettivo di ciascuno degli indicatori, calcolati nel periodo di riferimento (trimestre), viene confrontato con il corrispondente valore soglia; qualora il valore effettivo risulti inferiore al valore di soglia fissato per l'indicatore in oggetto, verrà applicata una penale pari allo 0,2% del corrispettivo corrispondente al periodo di riferimento per il controllo (corrispettivo del trimestre), secondo la seguente formula:

$$P_R = (n \times 0,2\% \times C)$$

dove:

n è il **numero delle dimensioni** specifiche di primo livello controllate nel periodo di riferimento (trimestre) per il sito in oggetto e per le quali il valore effettivo dell'indicatore risulta inferiore al valore soglia definito per lo stesso;

C è il **corrispettivo** dovuto per il servizio per il sito in oggetto e per il periodo di riferimento per il controllo (corrispettivo del trimestre).

PENALI PER SINGOLI INADEMPIMENTI

Il mancato rispetto delle prescrizioni tecniche, sarà considerato una mancanza da parte del Fornitore pertanto il Committente si riserva la facoltà di applicare penali per singoli inadempimenti. Gli eventuali inadempimenti che daranno luogo all'applicazione delle penali dovranno essere constatati in presenza del Fornitore, che dovrà controfirmare il verbale relativo alla contestazione. Nel caso in cui il Fornitore non sia presente o non voglia firmare, il verbale della constatazione potrà essere firmato da due testimoni.

Le penali previste sono le seguenti:

AMBITO	VOCE DI INADEMPIMENTO	VALORE	CRITERIO DI APPLICAZIONE
PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'	Mancata consegna da parte del Fornitore, entro il primo giorno lavorativo di ogni mese, del "Piano Operativo degli Interventi" ai Referenti del Servizio del Committente (DEC).	€ 150,00	Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto
GESTIONE RICHIESTE DI VARIAZIONE DA PARTE DEL COMMITTENTE	Mancata attuazione da parte del Fornitore, delle variazioni del servizio, entro il termine massimo di 15 giorni dalla comunicazione ufficiale da parte del Committente.	€ 150,00	Per ogni inadempimento rilevato

GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ATTIVITÀ	Mancata redazione ed invio da parte del Fornitore del Preventivo delle attività richieste, al massimo entro le ore 9.00 del giorno successivo a quello di ricezione, al Responsabile del Servizio	€ 80,00	Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto
	Ritardo nell'attivazione del Call Center	€ 300,00	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto
	Ritardo nell'esecuzione di intervento rispetto ai tempi indicati in Ordine di Lavoro emesso dall'Università su base di preventivo del Fornitore	€ 150,00	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto
GESTIONE DELLE ATTIVITA' A RICHIESTA e GESTIONE DELLE ATTIVITA' STRAORDINARIE	Mancato rispetto del termine (data o ora) previsto per la esecuzione dell'attività o servizio a richiesta	€ 150,00	Per ogni giorno o ora di ritardo sul termine previsto
	Mancato rispetto delle specifiche ordinate per l'attività o il servizio a richiesta	€ 250,00	Per ogni inadempimento rilevato
GESTIONE DELLE ATTIVITA' PROGRAMMATE	Mancato rispetto del "Programma Operativo degli Interventi"	€ 150,00	Per ogni inadempimento rilevato
	Mancato aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica	€ 80,00	Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto
GESTIONE DELLA RENDICONTAZIONE	Mancato rispetto dei termini di presentazione della reportistica richiesta	€ 80,00	Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto
INTERRUZIONE E/O SOSPENSIONE TEMPORANEA DEL SERVIZIO	Mancata comunicazione da parte del Fornitore nei confronti del Committente, entro il giorno precedente a interruzioni e/o sospensioni temporanee del servizio nel caso di "Sospensione temporanea del servizio a causa di scioperi nazionali e regionali del personale di settore"	€ 300,00	Per ogni inadempimento rilevato

11. MODALITA' DI REMUNERAZIONE

I Servizi oggetto dell'Appalto sono remunerati a Canone ed Extra canone secondo la tipologia di attività come specificato nel presente Capitolato

La remunerazione avviene attraverso la determinazione di un Canone annuo totale, dato dalla somma dei singoli Canoni annui dei Servizi come da dichiarazione e tabella di offerta economica allegata e di un eventuale corrispettivo Extra-canone, corrisposti secondo le modalità di corresponsione/fatturazione di cui al presente Capitolato.

$$CT=Ci+ECi$$

Dove:

CT: canone annuo totale;

Ci: canoni annui dei singoli servizi;

ECi: eventuale corrispettivo Extra Canone.

11.1 CORRISPETTIVO PER LE ATTIVITA' A CANONE

Le attività di manutenzione ordinaria preventiva e le attività di manutenzione ordinaria correttiva al di sotto del valore della franchigia, sono remunerate attraverso un canone trimestrale, come risultante dalla dichiarazione e tabella di offerta economica presentata dall'Appaltatore, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Capitolato Speciale d'Appalto e Contratto di Appalto.

11.2 CORRISPETTIVO PER LE ATTIVITA' EXTRA CANONE

Le altre attività ordinarie correttive, per le quali il valore economico dell'intervento da effettuarsi sia superiore alla franchigia, e le attività di manutenzione straordinaria sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone.

Per il calcolo dell'importo delle attività straordinarie deve farsi riferimento ai Listini ed ai corrispettivi della manodopera indicati al netto dei ribassi offerti in sede di gara.

11.2.1 LISTINI DI RIFERIMENTO

I listini riportati di seguito, al netto del ribasso offerto, verranno utilizzati ai fini della contabilizzazione e remunerazione degli interventi extra canone.

I listini di riferimento sono di seguito riportati in ordine alla priorità di adozione:

- I. Prezziario Regionale Umbria – anno 2020;
- II. Prezziario Regionale Marche – anno 2020;
- III. Prezziario Regionale Toscana – anno 2020;

I listini richiamati sono indicati in ordine decrescente di utilizzo, ciò significa che dovendo realizzare un intervento, il costo del materiale/prestazione dovrà essere cercato prima sul listino I e se, e solo se non presente, sul listino II, e se, e solo se non presente su quest'ultimo, sul listino n. III e infine sul listino IV.

Qualora una medesima voce sia presente su più listini, fa fede l'importo previsto sul listino con numerazione inferiore; l'ordine di importanza e quindi di utilizzo è: I, II, III e IV.

I prezzi delle singole voci di listino che verranno applicati per la remunerazione degli interventi extra canone, saranno quelli vigenti alla data di preventivazione dell'intervento, al netto del corrispondente ribasso offerto. Per materiali non presenti nei suddetti listini, il Fornitore dovrà preliminarmente presentare il preventivo con allegata eventuale regolare fattura di acquisto (per preventivi approvati dal Committente). In tal caso verrà riconosciuto all'Aggiudicatario l'importo della fattura stessa

11.3 REVISIONE DEI PREZZI

La revisione dei prezzi unitarial netto del ribasso offerto, è annuale. Ciò significa che annualmente verrà applicato l'aggiornamento delle due componenti del canone in misura pari al 100% della variazione, accertata dall'ISTAT, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI - nella versione che esclude il calcolo dei tabacchi), verificatesi nell'anno precedente.

Il primo aggiornamento verrà effettuato al termine del secondo trimestre di riferimento di ogni anno a partire dalla data di stipula del Contratto; non sono ammesse variazioni retroattive.

11.4 NUOVI PREZZI

Il Fornitore non può per nessun motivo introdurre di sua iniziativa variazioni alle attività assunte, modificative e/o aggiuntive delle previsioni contrattuali.

Quando sia necessario eseguire una specie di lavorazione non prevista dal contratto o adoperare materiali di specie diversa o proveniente da luoghi diversi da quelli previsti dal medesimo si dovrà preventivamente provvedere alla formazione di nuovi prezzi.

I nuovi prezzi delle lavorazioni o materiali si valutano:

- desumendoli dall'elenco prezzi dei prezziari citati ai precedenti articoli;
- ragguagliandoli a quelli di lavorazioni consimili compresi nel contratto;
- quando sia impossibile l'assimilazione, ricavandoli totalmente o parzialmente da nuove regolari analisi.

Gli ordini di variazione sono dati per iscritto o attraverso via informatica dal **DEC**.

Le nuove analisi vanno effettuate con riferimento ai prezzi elementari di mano d'opera, materiali, noli e trasporti previsti nei listini indicati nel Capitolato.

I nuovi prezzi sono determinati in contraddittorio tra il DEC e il Fornitore, ed approvati dal Responsabile del Procedimento.

Ove comportino maggiori spese rispetto alle somme previste nel quadro economico, essi sono approvati dal Committente su proposta del Responsabile del Procedimento prima di essere ammessi nella contabilità dei lavori.

Tutti i nuovi prezzi sono soggetti al ribasso d'asta e ad essi si applica per analogia il disposto di cui all'articolo 133, comma 3, del D.Lgs. 163/2006.

Se il Fornitore non accetta i nuovi prezzi così determinati e approvati, il Committente può ingiungergli l'esecuzione delle lavorazioni o la somministrazione dei materiali sulla base di detti prezzi, comunque ammessi nella contabilità; ove il Fornitore non iscriva riserva negli atti contabili nei modi previsti dalla normativa, i prezzi s'intendono definitivamente accettati.

E' data facoltà alle parti di concordare un prezzo a corpo per interventi particolari, derivato dalla somma dei singoli importi, determinati dalle quantità di stima moltiplicate per i prezzi unitari; tale importo rimarrà fisso ed immutabile per dare l'intervento concordato completamente terminato a regola d'arte.

11.5 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

11.5.1 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE DEL CANONE

La fatturazione di tutte le prestazioni dei Servizi a Canone, stabilite dal presente Capitolato, ha una periodicità trimestrale, definita in base ai Trimestri di Riferimento all'interno di ogni anno.

La fattura ed il relativo rendiconto devono essere presentate entro i primi 15 (quindici) giorni dopo il termine di ogni Trimestre di Riferimento.

Il Fornitore deve allegare alla fattura di ogni trimestre di riferimento la documentazione richiesta con il presente Capitolato.

La fattura dell'ultimo trimestre dell'anno solare è una fattura di saldo comprendente eventuali conguagli.

11.5.2 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE EXTRA CANONE

La fatturazione di tutte le prestazioni extra-canone, stabilite dal presente Capitolato ed attivate dal Committente, ha una periodicità trimestrale, definita in base ai Trimestri di Riferimento all'interno di ogni anno, nei termini e alle condizioni nello Schema di Contratto. La fattura ed il relativo rendiconto devono essere presentate entro i primi 15 (quindici) giorni dopo il termine di ogni Trimestre di Riferimento.

Il Fornitore deve allegare alla fattura di ogni trimestre di riferimento la documentazione indicata nello Schema di Contratto.

Il codice unico dell'ufficio (codice IPA) è U40ZOX.

11.5.3 ANTICIPAZIONE

Ai sensi dell'articolo 35 c. 18 del D.Lgs. 50/2016, è prevista la corresponsione in favore dell'appaltatore di un'anticipazione pari al 20 per cento dell'importo stimato dell'appalto.

11.5.4 PAGAMENTI

L'aggiudicatario, a pena di nullità assoluta del contratto, si dovrà impegnare ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 L. 136/2010.

L'Università degli Studi di Siena procederà al pagamento solo attraverso bonifico bancario da effettuare sul conto dedicato che sarà comunicato dall'Operatore economico aggiudicatario.

12. DISCIPLINA NEI CANTIERI

Il Fornitore deve mantenere adeguato comportamento nei luoghi ove sarà chiamato a svolgere il proprio lavoro ed ha l'obbligo di osservare e fare osservare dai suoi addetti ed operai le Leggi, i Regolamenti e le

obbligazioni in genere assunte con il contratto compreso il Regolamento interno di comportamento dell'Università.

Il Fornitore è comunque, responsabile dei danni causati dall'imperizia o dalla negligenza dei suoi addetti ed agenti, nonché dalla malafede o dalla frode nella somministrazione e nell'impiego dei materiali.

Il Fornitore dovrà inviare prima dell'inizio dei lavori la seguente documentazione:

- dichiarazione di attuazione dell'osservanza di tutte le norme, leggi e decreti relativi alla prevenzione e protezione dei rischi relativi, coordinando, quando necessario, le proprie misure preventive tecniche, organizzative, procedurali con quelle poste in atto dal Committente.
- dichiarazione di avvenuta Valutazione dei Rischi ai sensi del D.Lgs. 81/08 relativa agli interventi oggetto dell'offerta, nonché:
- idoneità alla mansione affidata da parte del personale operante, a seguito di protocollo di sorveglianza sanitaria realizzato dal medico competente aziendale (visite preventive e periodiche);
- addestramento, informazione e formazione del personale operante sui rischi specifici relativi alla mansione svolta ai sensi degli articoli 36 e 37 del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81;
- dotazione al personale operante di idonei Dispositivi di Protezione Individuale così come evidenziato nel Documento di valutazione dei rischi stilato ai sensi dell'art. 17 del D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81.

13. ONERI ED OBBLIGHI DIVERSI A CARICO DELL'APPALTATORE

Oltre agli oneri generali previsti per legge e quelli indicati nel presente Capitolato e nei documenti Tecnici ed Amministrativi, il Fornitore, senza corresponsione di alcun compenso aggiuntivo da parte dell'Amministrazione, dovrà fornire gli automezzi idonei allo spostamento degli operai nell'ambito degli stabili e delle aree interessate all'esecuzione dei lavori.

A carico del Fornitore saranno altresì gli oneri ed obblighi seguenti:

- l'esecuzione, presso gli Istituti incaricati, di tutte le esperienze e prove che verranno in ogni tempo ordinate dalla Direzione Lavori, su materiali e manufatti da impiegarsi.
- la fornitura e manutenzione dei cartelli di avviso, di fanali di segnalazione notturna nei punti prescritti e di quanto altro indicato dalle disposizioni legislative vigenti a scopo di sicurezza.
- ogni e qualsiasi altro onere atto a rendere eseguibili i lavori di che trattasi, intendendo compresi gli oneri e le richieste di eventuali autorizzazioni per la rimozione o l'allontanamento a discarica di qualsiasi materiale o manufatto esistente nel sopra o sotto suolo che ostacoli il buon andamento dei lavori di manutenzione previsti, intendendosi espressamente accettato da parte del Fornitore lo stato di fatto e di diritto in cui si trova l'area/e di intervento al momento della sua stessa consegna.
- la custodia, la guardia e la sorveglianza di eventuali cantieri che si rendano necessari per alcuni interventi, sia di giorno che di notte, con il personale necessario, di tutti i manufatti e materiali in esso esistenti, nonché a tutte le cose dell'Amministrazione consegnate al Fornitore, sotto la piena ed esclusiva responsabilità del Fornitore medesimo; ciò anche durante eventuali periodi di sospensione dei lavori e fino alla presa in consegna dell'opera da parte dell'Amministrazione o a conclusione dell'intervento stesso.
- ove in conseguenza di occupazioni abusive degli immobili non imputabili a fatto o colpa dell'Appaltatore si verificassero danneggiamenti alle opere realizzate, l'Appaltatore sarà tenuto al loro ripristino ai prezzi di elenco fino alla concorrenza del quinto in più dell'importo di contratto; resta inteso che l'Appaltatore non potrà avanzare ulteriori pretese comunque inerenti ad asseriti danni indotti.
- ogni ripristino di opere danneggiate in conseguenza dell'esecuzione dei lavori a canone o extra canone.
- le spese, i contributi, i diritti, le forniture, le prestazioni tutte occorrenti per gli allacciamenti provvisori dei servizi di acqua, energia elettrica, gas, telefono e fognature necessarie per la buona esecuzione dei lavori, nonché le spese per le utenze ed i consumi dipendenti dai predetti servizi.
- entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza contrattuale, il Fornitore dovrà completamente sgombrare tutti i locali adibiti a deposito di materiali, attrezzi e mezzi d'opera di sua proprietà o di proprietà della stazione appaltante e provvedere inoltre, con personale idoneo, alla pulizia completa e radicale dei locali di cui sopra o di qualsiasi altra opera interessata in qualche modo dai lavori oggetto del contratto.

- qualora il Fornitore non ottemperasse a quanto sopra, l'Amministrazione provvederà d'ufficio con ritenuta delle spese sostenute relative allo sgombero locali di proprietà e ai costi di pulizia, sulla liquidazione a saldo del contratto d'appalto stipulato con lo stesso.
- è escluso in via assoluta ogni compenso al Fornitore per danni alle opere eseguite, danni o perdite di materiali o attrezzi, danni alle opere provvisorie, anche se dipendenti da terzi. Il Fornitore deve essere assicurato agli effetti della responsabilità civile nei confronti di terzi; resta inteso che il Fornitore è pienamente responsabile di ogni eventuale danno, a persone o cose, dipendente dai lavori oggetto del presente appalto.
- l'amministrazione e la Direzione Lavori saranno comunque esonerati da ogni e qualsiasi responsabilità per sinistri dovuti ad inadempimenti del Fornitore, del suo preposto e dei suoi dipendenti.
- il Fornitore deve tener conto che gli interventi e i lavori a lui affidati si eseguono in edifici frequentati da personale universitario strutturato e da personale esterno non strutturato e pertanto dovrà avere la massima cura affinché in ogni momento sia garantita l'agibilità degli spazi comuni per quanto riguarda il passaggio delle persone e degli autoveicoli; sono pure a carico dello stesso la somministrazione degli attrezzi alla manodopera e tutte le opere provvisorie necessarie all'esecuzione dei lavori.
- il Fornitore dovrà mantenere la disciplina nel luogo di lavoro ed è obbligato a far osservare alla manodopera le prescrizioni ricevute, le leggi ed i regolamenti.
- l'esecuzione di ogni prova verifica che sia ordinata dal Responsabile Unico del procedimento su qualsiasi struttura portante e non interessata dai lavori entro la franchigia.
- qualora i lavori interessino o influiscano sul comportamento strutturale di parti o componenti dell'edificio quali: Coperture, balconi, aggetti, cornici, fasce marcapiano, gronde, camini, vani ascensori, il Fornitore ha l'obbligo prima di intervenire, di verificare impedimenti di qualsiasi natura in primis statica e di segnalare all'Amministrazione eventuali problematiche di intervento. Sono a carico del Fornitore tutte le indagini volte ad accertare e verificare eventuali non conformità di opere oggetto di intervento e/o qualsiasi lavorazione non comprese nel presente contratto, decisa e svolta dal Fornitore senza la preventiva autorizzazione dell'Amministrazione.

14. DIFETTI DI COSTRUZIONE O NEI MATERIALI

Ferma la facoltà riservata alla Stazione Appaltante di apportare modifiche, il Fornitore deve demolire o smontare e rifare a sue spese, i lavori eseguiti senza la necessaria diligenza o con materiali, per qualità, misura o peso, inferiori a quelli concordati e prescritti. Qualora egli non ottemperi all'ordine ricevuto, si procederà d'ufficio alla demolizione ed al rifacimento dei lavori sopraddetti, addebitandogli il relativo importo di materiali e mano d'opera. Se il DEC presume che esistano difetti di costruzione, potrà ordinare l'effettuazione degli accertamenti che riterrà opportuni. Quando siano riscontrati dei vizi, saranno a carico del Fornitore, oltre a tutte le spese per la loro eliminazione, anche quelle affrontate per le operazioni di verifica; in caso contrario, purché sia stato regolarmente chiesto di effettuare gli accertamenti, il Fornitore ha diritto al rimborso delle spese di verifica e di quelle per il rifacimento delle opere eventualmente demolite/smontate escluso ogni altro indennizzo o compenso

15. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA

15.1 ADEMPIMENTI GENERALI

Ai sensi dell'articolo 90, comma 9, e dell'allegato XVII al Decreto n. 81 del 2008, l'appaltatore deve trasmettere alla Stazione appaltante, entro il termine prescritto da quest'ultima con apposita richiesta o, in assenza di questa, entro 30 giorni dall'aggiudicazione definitiva e comunque prima della redazione del verbale di consegna dei lavori se questi sono iniziati nelle more della stipula del contratto:

una dichiarazione dell'organico medio annuo, distinto per qualifica, corredata dagli estremi delle denunce dei lavoratori effettuate all'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS), all'Istituto nazionale assicurazione infortuni sul lavoro (INAIL) e alle casse edili;

una dichiarazione relativa al contratto collettivo stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, applicato ai lavoratori dipendenti;

il certificato della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura, in corso di validità, oppure, in alternativa, ai fini dell'acquisizione d'ufficio, l'indicazione della propria esatta ragione sociale, numeri di codice fiscale e di partita IVA, numero REA;

i dati necessari all'acquisizione d'ufficio del DURC, ai sensi dell'articolo 53, comma 2;

il documento di valutazione dei rischi di cui al combinato disposto degli articoli 17, comma 1, lettera a), e 28, commi 1, 1-bis, 2 e 3, del Decreto n. 81 del 2008. Ai sensi dell'articolo 29, comma 5, secondo periodo, del Decreto n. 81 del 2008, se l'impresa occupa fino a 10 lavoratori, fino alla scadenza del diciottesimo mese successivo alla data di entrata in vigore del decreto interministeriale di cui all'articolo 6, comma 8, lettera f), del predetto Decreto n. 81 del 2008 e, comunque, non oltre il 30 giugno 2012, la valutazione dei rischi può essere autocertificata;

una dichiarazione di non essere destinatario di provvedimenti di sospensione o di interdizione di cui all'articolo 14 del Decreto n. 81 del 2008.

Entro gli stessi termini di cui al comma 1, l'appaltatore deve trasmettere al coordinatore per l'esecuzione il nominativo e i recapiti:

del proprio Responsabile del servizio prevenzione e protezione di cui all'articolo 31 del Decreto n. 81 del 2008.

del proprio Medico competente di cui all'articolo 38 del Decreto n. 81 del 2008;

l'accettazione del piano di sicurezza e di coordinamento di cui al successivo paragrafo 12.1.3 e, con le eventuali richieste di adeguamento di cui al paragrafo 12.1.4;

il piano operativo di sicurezza di ciascuna impresa operante in cantiere, fatto salvo l'eventuale differimento ai sensi dell'articolo 12.1.4.

Gli adempimenti di cui ai commi precedenti devono essere assolti:

dall'appaltatore, comunque organizzato anche nelle forme di cui alle lettere b), c), d) ed e), nonché, tramite questi, dai subappaltatori;

dal consorzio di cooperative o di imprese artigiane, oppure dal consorzio stabile, di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c), del D. Lgs. 50/2016, se il consorzio intende eseguire i lavori direttamente con la propria organizzazione consortile;

dalla consorziata del consorzio di cooperative o di imprese artigiane, oppure del consorzio stabile, che il consorzio ha indicato per l'esecuzione dei lavori ai sensi degli articoli 45 e 48 del D. Lgs. 50/2016, se il consorzio è privo di personale deputato alla esecuzione dei lavori; se sono state individuate più imprese consorziate esecutrici dei lavori gli adempimenti devono essere assolti da tutte le imprese consorziate indicate, per quanto di pertinenza di ciascuna di esse, per il tramite di una di esse appositamente individuata, sempre che questa abbia espressamente accettato tale individuazione;

da tutte le imprese raggruppate, per quanto di pertinenza di ciascuna di esse, per il tramite dell'impresa mandataria, se l'appaltatore è un raggruppamento temporaneo di cui all'articolo 45, comma 2, lettera d), del D. Lgs. 50/2016; l'impresa affidataria, ai fini dell'articolo 89, comma 1, lettera i), del decreto 81 è individuata nella mandataria, come risultante dell'atto di mandato;

da tutte le imprese consorziate, per quanto di pertinenza di ciascuna di esse, per il tramite dell'impresa individuata con l'atto costitutivo o lo statuto del consorzio, se l'appaltatore è un consorzio ordinario di cui all'articolo 45, comma 2, lettera e), del D. Lgs. 50/2016; l'impresa affidataria, ai fini dell'articolo 89, comma 1, lettera i), del decreto 81 è individuata con il predetto atto costitutivo o statuto del consorzio;

dai lavoratori autonomi che prestano la loro opera in cantiere.

Fermo restando quanto previsto all'articolo 12.1.5, comma 3, l'impresa affidataria comunica alla Stazione appaltante gli opportuni atti di delega di cui all'articolo 16 del decreto legislativo n. 81 del 2008.

Il Fornitore deve assolvere gli adempimenti di cui ai commi 1 e 2, nel corso dei lavori ogni qualvolta nel cantiere operi legittimamente un'impresa esecutrice o un lavoratore autonomo non previsti inizialmente.

15.2 RISPETTO DEL D.LGS. 81/2008

L'impresa si obbliga all'osservanza delle norme in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori ed in specifico si impegna ad assolvere a tutti gli adempimenti previsti dal D.Lgs. 81/2008 e dalla normativa correlata.

Prima della stipula dell'accordo quadro, il Fornitore consegnerà il documento di valutazione dei rischi specifici propri relativo alle attività oggetto dell'accordo quadro alla Stazione Appaltante.

Questa Amministrazione si riserva di verificare, anche con ispezioni, il rispetto delle norme antinfortunistiche e di salute e di risolvere il contratto o intraprendere azioni coercitive nel caso venissero meno i principi minimi di sicurezza stabiliti dalla vigente legislazione.

Tutta la documentazione comprovante l'attuazione della sicurezza dovrà essere tenuta a disposizione sia dell'Amministrazione che delle Autorità.

Inoltre, in caso di mancato rispetto delle previsioni di cui al D.Lgs.81/2008 questa Amministrazione provvederà all'immediata interruzione del contratto.

Alla ditta aggiudicataria sarà fornito il DUVRI (documento unico di valutazione dei rischi interferenti) redatto dall'Università, che, in quanto documento dinamico, potrà essere aggiornato in seguito alle variazioni organizzative o gestionali che possono impattare dei fattori di pericolo.

16. TRATTAMENTO E TUTELA DEI LAVORATORI

L'Appaltatore è tenuto ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni.

L'appaltatore è, altresì, responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

In caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente dell'Appaltatore o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi di cui all'articolo 105 del D.Lgs. n. 50/2016, impiegato nell'esecuzione del contratto, la Stazione Appaltante trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

Sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della Stazione Appaltante del certificato di avvenuta esecuzione o di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale di cui sopra, il RUP invita per iscritto il soggetto inadempiente, e in ogni caso l'affidatario, a provvedervi entro i successivi quindici giorni.

Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, la Stazione Appaltante paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'Appaltatore ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto ai sensi dell'articolo 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

17. DISCIPLINA DEI SUBAPPALTI

Per il subappalto trova integrale applicazione le disposizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

È consentito il subaffidamento sempreché l'Appaltatore, all'atto dell'offerta abbia manifestato tale intenzione.

L'affidamento in subappalto è consentito previa autorizzazione della Stazione Appaltante, alle seguenti condizioni:

- a) all'atto dell'offerta abbiano indicato i servizi, lavori o le parti di opere che intendono subappaltare o concedere in cottimo;
- b) che l'Appaltatore provveda al deposito di copia conforme del contratto di subappalto presso la Stazione Appaltante, almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione dei servizi e lavorazioni

oggetto di subaffidamento. Il contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica, amministrativa e grafica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, indica puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici. Tale contratto dovrà recare specifica indicazione dell'importo contrattuale, degli oneri per la sicurezza, nonché delle modalità e delle tempistiche dei pagamenti a favore dei subappaltatori, nonché, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno dei contraenti assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.;

c) che l'Appaltatore, unitamente al deposito del contratto di subappalto, trasmetta alla Stazione Appaltante, dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento, a norma dell'articolo 2359 c.c., con l'impresa subappaltatrice; in caso di associazione temporanea, società di imprese o consorzio, analoga dichiarazione deve essere effettuata da ciascuna delle imprese partecipanti all'associazione, società o consorzio;

d) che l'Appaltatore, unitamente al deposito del contratto di subappalto, trasmetta alla Stazione Appaltante la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal D.Lgs. n. 50/2016 in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del citato D. Lgs. 50/2016. L'Appaltatore deve provvedere a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80;

e) che non sussista, nei confronti del subappaltatore, alcuno dei divieti previsti dal D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159.

L'autorizzazione è rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta dell'Appaltatore. Tale termine può essere prorogato una sola volta per non più di 30 giorni, ove ricorrano giustificati motivi; trascorso tale termine, eventualmente prorogato, senza che la Stazione Appaltante abbia provveduto, l'autorizzazione si intende concessa a tutti gli effetti qualora siano verificate le condizioni di legge per l'affidamento del subappalto.

Per i subappalti di importo inferiore al 2 per cento dell'importo delle prestazioni, i termini per il rilascio dell'autorizzazione da parte della Stazione Appaltante sono ridotti alla metà.

Le presenti disposizioni si applicano anche alle associazioni temporanee di imprese.

I servizi affidati in subappalto non possono essere oggetto di ulteriore subappalto ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. 50/2016.

L'Appaltatore resta in ogni caso responsabile in via esclusiva nei confronti della Stazione Appaltante.

L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276.

L'Appaltatore solleva la Stazione Appaltante da ogni pretesa dei subappaltatori o da richieste di risarcimento danni avanzate da terzi.

Il subappalto non autorizzato comporta la segnalazione all'Autorità Giudiziaria ai sensi del D.L. 29 aprile 1995, n. 139, convertito dalla l. 28 giugno 1995, n. 246.

L'Appaltatore comunica alla Stazione Appaltante, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i subcontratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del subcontraente, l'importo del subcontratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono, altresì, comunicate alla Stazione Appaltante eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del subcontratto.

18. PAGAMENTO DEI SUBAPPALTATORI

Per i servizi e/o lavori previsti nell'appalto, la Stazione Appaltante non provvederà al pagamento diretto ai subappaltatori, pertanto l'Appaltatore è obbligato a trasmettere alla medesima, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate dei subappaltatori con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate.

La Stazione Appaltante provvederà a corrispondere direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni eseguite dallo stesso, solo nei casi di cui all'art. 105, comma 13 del D. Lgs. 50/2016.

La Stazione Appaltante provvederà a richiedere direttamente il DURC dei subappaltatori, ai sensi dell'art. 105, c. 9 ultimo periodo del D. Lgs. 50/2016.

Ai sensi dell'art. 3, c. 9 L. 136/2010 e s.m.i. la Stazione Appaltante verificherà che nei contratti scritti con i subappaltatori ed i subcontraenti sia inserita l'apposita clausola nella quale ciascuno di essi assume gli obblighi della tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata legge, a pena di nullità assoluta.

19. GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA DI ASSICURAZIONE

Ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, l'Appaltatore è tenuto a costituire, una garanzia definitiva, a sua scelta sotto forma di cauzione o di fidejussione con le modalità di cui all'art. 93, c. 2 e 3, del D.Lgs. n. 50/2016, in ragione del 10% dell'importo contrattuale, ovvero nella maggiore misura determinata ai sensi del primo comma del citato art. 103.

Ai sensi dell'art. 103, c. 4 del D. Lgs. 50/2016, la garanzia definitiva fideiussoria di cui al c. 1 del citato art. 103, a scelta dell'Appaltatore può essere rilasciata dai soggetti di cui all'art. 93, c. 3 del D.Lgs. n. 50/2016 e deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, c. 2, del c.c., nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.

La garanzia definitiva viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'Appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'Appaltatore.

La Stazione Appaltante ha il diritto di valersi della garanzia definitiva, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggior spesa sostenuta per il completamento dei servizi in caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'Appaltatore.

La Stazione Appaltante ha inoltre il diritto di valersi della garanzia definitiva per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'Appaltatore per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti in cantiere.

La Stazione Appaltante può inoltre richiedere all'Appaltatore la reintegrazione della garanzia nel caso in cui questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'Appaltatore.

In caso di variazioni al contratto per effetto di successivi atti di sottomissione, la medesima garanzia può essere ridotta o integrata in relazione ai variati importi contrattuali.

La garanzia è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo del 80% dell'iniziale importo garantito. Lo svincolo, nei termini e per le entità anzidetti, è automatico, senza necessità di benestare della Stazione Appaltante, con la sola condizione della preventiva consegna all'istituto garante, da parte dell'Appaltatore degli stati di avanzamento dei servizi e/o di analogo documento, in originale o in copia autentica, attestanti l'avvenuta esecuzione.

L'ammontare residuo, pari al 20% dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo la normativa vigente. Sono nulle le eventuali pattuizioni contrarie o in deroga. Il mancato svincolo nei 15 giorni dalla consegna degli stati di avanzamento o della documentazione analoga costituisce inadempimento del garante nei confronti dell'impresa per la quale la garanzia è prestata.

L'ammontare residuo della garanzia definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o comunque sino a 12 mesi dalla data di ultimazione dei servizi e/o lavori risultante dal relativo certificato.

Alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni di cui all'art. 93, c. 7 del D.Lgs. 50/2016.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese di tipo orizzontale le riduzioni di cui sopra sono accordate qualora tutte le imprese facenti parte del raggruppamento siano in possesso delle certificazioni di cui al citato art. 93, c.7.

Per il raggruppamento verticale la riduzione è applicabile alle sole imprese certificate per la quota parte di lavori ad esse riferibile. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della Stazione Appaltante al concorrente che segue nella graduatoria ai sensi dell'art. 103, c. 3, del D.Lgs. 50/2016.

L'Appaltatore dei lavori è obbligato, altresì, ai sensi dell'art. 103, c. 7, del D.Lgs. 50/2016, almeno 10 giorni prima della consegna dei lavori a costituire ed a presentare una polizza di assicurazione, conforme allo Schema Tipo 2.3 del D.M. 12 marzo 2004 n. 123, che copra i danni eventualmente subiti dalla Stazione Appaltante a causa del danneggiamento o della distruzione totale o parziale di impianti ed opere, anche preesistenti, verificatisi nel corso dell'esecuzione dei servizi, nonché i danni eventualmente causati a terzi nel corso dell'esecuzione della prestazione e deve prevedere:

- una somma assicurata non inferiore ad € 2.500.000,00 (euro duemilionicinquecentomila);
- la copertura dei danni delle opere, temporanee e permanenti, eseguite o in corso di esecuzione, compresi materiali e attrezzature di impiego e di uso, ancorché in proprietà o in possesso dell'impresa, compresi i beni della Stazione appaltante, causati da furto e rapina, incendio, fulmini e scariche elettriche, tempesta e uragano, inondazioni e allagamenti, esplosione e scoppio, terremoto e movimento tellurico, frana, smottamento e crollo, acque anche luride e gas provenienti da rotture o perdite di condotte idriche, fognarie, gasdotti e simili, atti di vandalismo, altri comportamenti colposo o dolosi propri o di terzi;
- la copertura dei danni causati da errori di realizzazione, omissioni di cautele o di regole dell'arte, difetti e vizi dell'opera, in relazione all'integrale garanzia a cui l'impresa è tenuta, nei limiti della perizia e delle capacità tecniche da essa esigibili nel caso concreto, per l'obbligazione di risultato che essa assume con il contratto d'appalto anche ai sensi dell'articolo 1665 del codice civile;
- la copertura dei danni biologici.

20. CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI

È vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto.

È ammessa la cessione dei crediti, ai sensi del combinato disposto dell'art. 106, c. 13, del D.Lgs. 50/2016.

21. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La Stazione Appaltante procederà alla risoluzione in tutte le ipotesi previste e disciplinate dall'art. 108 del D.Lgs. 50/2016 e

- nel caso l'importo complessivo delle penali irrogate superi il 10% dell'importo del contratto;
- in caso di presentazione di un piano di qualità non meritevole di approvazione;
- in caso di non raggiungimento dei Livelli di Servizio richiesti;
- in caso di terzo avviso di inadempimento.

In caso di fallimento dell'Appaltatore o di liquidazione coatta e concordato preventivo ovvero procedura di insolvenza concorsuale o di liquidazione dell'Appaltatore, o di risoluzione ai sensi dell'art. 108 o di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 88 comma 4 del D.Lgs. 159/2011, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, la Stazione Appaltante procederà, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, secondo quanto previsto dall'art. 110 del D.Lgs. 50/2016.

In caso di fallimento dell'Appaltatore costituito in forma di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti trova applicazione l'art. 48, c.17 e c.17 D.Lgs. 50/2016.

In caso di risoluzione del contratto, l'Università si riserva la facoltà di ricorrere alla graduatoria di gara, secondo le disponibilità dei concorrenti interpellati in ordine di classifica.

22. CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

Ai sensi dell'art. 1456 c.c. è facoltà della Università risolvere il contratto, fatta salva la richiesta di ogni maggiore danno e spesa conseguente a carico dell'Operatore economico affidatario nei seguenti casi:

- applicazione di tre penali;
- violazioni degli obblighi e delle condizioni e delle tutele inerenti il personale dipendente;
- cessione del contratto;
- grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- subappalto non autorizzato dall'Università o a soggetti non in possesso dei requisiti richiesti dalla legge;
- violazione delle disposizioni in materia di tracciabilità dei pagamenti;
- sopravvenuti motivi di esclusione in capo all'aggiudicatario di cui all'art. 80 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i. o perdita dei requisiti richiesti per la partecipazione alla presente procedura;
- applicazione a carico dell'Appaltatore di una misura di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso;

Il contratto potrà comunque risolversi negli altri casi previsti dal codice civile.

23. SPESE DI CONTRATTO, DI REGISTRO ED ACCESSORIE

Sono a carico dell'Appaltatore senza diritto di rivalsa:

- a) le spese contrattuali;
- b) le tasse e gli altri oneri per l'ottenimento di tutte le licenze tecniche occorrenti per l'esecuzione dei servizi e la messa in funzione degli impianti;
- c) le tasse e gli altri oneri dovuti ad enti territoriali (occupazione temporanea di suolo pubblico, passi carrabili, permessi di scarico, canoni di conferimento a discarica ecc.) direttamente o indirettamente connessi alla gestione del servizio;
- d) le spese, le imposte, i diritti di segreteria e le tasse relativi al perfezionamento e alla registrazione del contratto.

Sono altresì a carico dell'Appaltatore tutte le spese di bollo per gli atti occorrenti per la gestione del lavoro, dalla consegna alla data di emissione del certificato di collaudo.

A carico dell'Appaltatore restano inoltre le imposte e gli altri oneri, che, direttamente o indirettamente gravano sui lavori e sulle forniture oggetto dell'appalto.

24. INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO E DEL CAPITOLATO GENERALE D'APPALTO

In caso di discordanza tra i vari elaborati di gara e di progetto, vale la soluzione più aderente alle finalità per le quali il servizio è stato progettato e, comunque, quella meglio rispondente ai criteri di ragionevolezza e di buona tecnica.

L'interpretazione delle clausole contrattuali è fatta tenendo conto delle finalità del contratto e dei risultati ricercati con l'attuazione del progetto approvato; in ogni altro caso trovano applicazione gli articoli da 1362 a 1371 del c.c.

Non costituisce discordanza una semplice incompletezza grafica o descrittiva, la eventuale mancanza di specifiche relative a lavorazioni, materiali, componenti, opere murarie o impianti o loro parti. In tale eventualità compete al DEC, sentito il Responsabile del Procedimento, fornire sollecitamente le eventuali precisazioni, se sufficienti, o i necessari elaborati integrativi.

25. PUBBLICITA' E CLAUSOLA DI RISERVATEZZA

È fatto divieto all'Appaltatore e ai subappaltatori e cottimisti ed ai loro collaboratori, dipendenti e prestatori d'opera, di fare o autorizzare terzi ad esporre o diffondere riproduzioni fotografiche e disegni dei Plessi Universitari e dei Servizi svolti, e di divulgare e pubblicizzare, con qualsiasi mezzo, informazioni, notizie e dati di cui egli sia venuto a conoscenza per effetto del presente appalto e dei rapporti con la Stazione Appaltante, senza preventiva autorizzazione scritta della medesima.

26. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR – General Data Protection Regulation) e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i. l'Università di Siena procederà al trattamento dei dati comunicati e relativi all'Operatore economico solo al fine di accertare il possesso dei requisiti che la legge impone e a quanto necessario ai fini dell'esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte. I dati forniti non saranno comunicati a terzi, se non per le finalità e nel rispetto dei presupposti stabiliti dalla legge. Si informa inoltre che l'Operatore economico avrà la facoltà di esercitare i diritti ed in particolare di ottenere la cancellazione, la rettifica e l'aggiornamento dei dati contenuti negli archivi dell'Università di Siena, utilizzando i dati di contatto pubblicati sulla pagina <https://www.unisi.it/ateneo/adempimenti/privacy> del portale di Ateneo.

27. CONTROVERSIE

Per la soluzione di eventuali controversie che dovessero insorgere a causa dell'esecuzione del contratto d'appalto sarà competente il Foro di Siena.

Allegati

- Capitolati speciali tecnici (nr. 6)
- Schede tecniche sulle consistenze architettoniche e impiantistiche