



Asset Facility & Energy Management

Capitolato Tecnico Prestazionale

Global Service Igiene Ambientale

Treni e impianti ferrovie Roma-Lido | Roma-Viterbo

Edizione
Settembre 2022

Allegati: n. 12

(Il Responsabile)

Ing. Andrea Gianni

Handwritten signature of Andrea Gianni in blue ink.

Responsabile UO

Avv. Stefania Garropoli

Handwritten signature of Stefania Garropoli in blue ink.

Giada Marini

Handwritten signature of Giada Marini in blue ink.

Dott. Paolo Fabiani

Handwritten signature of Paolo Fabiani in blue ink.

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Definizioni | 2 |
| 2. | Oggetto | 4 |
| 3. | Importo | 5 |
| 4. | Durata | 5 |
| 5. | Dimensionamento della fornitura/servizio | 5 |
| 6. | Modalità di esecuzione del servizio | 9 |
| 7. | Modalità di consegna | 31 |
| 8. | Prescrizioni relative al personale dipendente dell'impresa | 32 |
| 9. | Protocollo dei rapporti e delle procedure | 34 |
| 10. | Oneri, obblighi spese ed adempimenti a carico dell'impresa | 35 |
| 11. | Riservatezza | 38 |
| 12. | Controlli | 39 |
| 13. | Variazioni dell'entità della fornitura/servizio | 43 |
| 14. | Metodo di valutazione e compenso | 43 |
| 15. | Contabilizzazione, fatturazione e pagamenti | 45 |
| 16. | Penalità | 47 |
| 17. | Risoluzione del contratto | 52 |
| 18. | Recesso | 53 |
| 19. | Garanzie e responsabilità | 54 |
| 20. | Danni causati di forza maggiore o da altra causa | 57 |
| 21. | Disposizioni contrattuali | 57 |
| 22. | Leggi, regolamenti e normative | 57 |
| 23. | Subappalto per opere specialistiche | 58 |
| 24. | Divieto di cessione dell'appalto | 59 |
| 25. | Cessione dei crediti | 59 |
| 26. | Cauzione definitiva | 60 |
| 27. | Obblighi del Committente | 60 |
| 28. | Brevetti industriali e diritti d'autore | 61 |
| 29. | Adempimenti di fine fornitura/servizio | 61 |
| 30. | Disposizioni per la partecipazione alla gara | 61 |
| 31. | Riservatezza | 70 |
| 32. | Foro competente | 70 |
| 33. | Chiarimenti | 70 |
| 34. | Trattamento dei dati personali | 70 |
| 35. | Clausola sociale | 71 |
| 36. | Elenco degli allegati al presente Capitolato | 71 |

Premessa

Cotral Spa intende affidare i servizi di Global Service (norma uni 15221-1:2007) relativi all'igiene ambientale del **materiale rotabile e degli impianti**, in uso presso le tratte ferroviarie **Roma-Lido e Roma-Viterbo**, con piena responsabilità dell'Appaltatore in termini di raggiungimento e mantenimento di livelli prestazionali definiti nelle normative e nel presente Capitolato Tecnico Prestazionale (di seguito Capitolato) che descrive i servizi richiesti, le loro specifiche e le modalità di erogazione.

L'esecuzione delle prestazioni dell'Appalto è soggetta all'osservanza delle norme del Contratto, del presente Capitolato 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 in vigore all'atto dell'offerta o emanate durante il corso del Contratto.

L'Appalto comprende prestazioni da eseguirsi nell'ambito di un **contratto di servizi**.

Resta inteso che **l'Appaltatore rimane l'unico responsabile nei confronti della Committente** per quanto concerne i servizi richiesti e gli immobili/treni, che verranno affidati nelle condizioni d'uso in cui si trovano, nel rispetto delle modalità previste nel presente Capitolato e relativi allegati e nell'osservanza degli obblighi derivanti da leggi, regolamenti o altre norme in vigore.

1. Definizioni

La seguente tabella riporta i termini maggiormente utilizzati nel presente Capitolato e le relative definizioni:

| TERMINI | DEFINIZIONI |
|--------------------------------------|--|
| ANAGRAFICA TECNICA | Insieme organizzato delle informazioni necessarie a descrivere la consistenza e le caratteristiche tecniche dei beni immobiliari, supportata da un opportuno metodo di classificazione e codifica degli stessi e delle loro componenti. |
| FASE DI AVVIAMENTO | Fase di start up del Contratto, la cui durata è fissata in 2 mesi, all'interno della quale l'Appaltatore, oltre a erogare il servizio secondo le specifiche descritte, si impegna ad effettuare una ricognizione a 360° del sistema Edificio-Impianto. |
| APPALTATORE | Soggetto, costituito nelle forme e con le modalità previste dalla legislazione vigente a livello nazionale e comunitario, che, attraverso la stipula del Contratto, assume dal Committente l'esecuzione dell'Appalto in oggetto |
| AUTORIZZAZIONE ALL'ESECUZIONE | Documento redatto dal Committente, sulla base delle condizioni economiche e tecniche contrattuali, con il quale si richiede e/o autorizza uno specifico intervento extra Canone |
| COMMITTENTE | Società Cotral Spa, proprietaria, locataria o utilizzatrice degli edifici o delle strutture su cui interverranno i servizi oggetto dell'Appalto |
| CONTRATTO | Contratto di Appalto avente ad oggetto i servizi integrati di pulizia degli impianti e del materiale rotabile in uso a qualsiasi titolo a Cotral Spa. |
| CORRISPETTIVO A CANONE | Corrispettivo relativo ai servizi rientranti nel perimetro dell'Appalto, definito in funzione dell'importo. |
| CORRISPETTIVO EXTRA CANONE | Corrispettivo economico con cui sono compensate le attività non compensate nel corrispettivo a Canone. |
| DIRETTORE DELL'ESECUZIONE | Dipendente del Committente, diverso dal Responsabile del Procedimento, il quale verifica il regolare andamento dell'esecuzione del Contratto da parte dell'Appaltatore |
| DUVRI | Documento di valutazione dei rischi interferenziali fornito dal Committente |
| DVR | Documento di valutazione dei rischi dell'Appaltatore integrato con le limitazioni e i rischi nel DUVRI. Il documento è fornito dall'Appaltatore |
| GIORNI | Si intendono giorni solari, salvo non sia diversamente specificato (es. giorni lavorativi) |
| KPI | Indicatori chiave di prestazione utilizzati dal Committente al fine di valutare i livelli di qualità del Servizio erogati dall'Appaltatore. |
| LISTINO PREZZI | Insieme dei prezzi unitari relativi alle voci (descrizione delle attività) che si intendono utilizzare per preventivare, verificare, contabilizzare e liquidare i lavori oggetto dell'Appalto (extra Canone). |
| PARCO ROTABILI | Elenco delle tipologie di materiale rotabile oggetto del presente contratto, su cui erogare i servizi di pulizia interna. |

| TERMINI | DEFINIZIONI |
|---|---|
| PATRIMONIO IMMOBILIARE | Insieme di singoli edifici o complessi di edifici e loro pertinenze di tipo civile o industriale, che fanno riferimento ad un ente proprietario o gestore. |
| PIANO DELLE ATTIVITA' | Documento che prevede, pianifica e programma, tenendo conto dei documenti allegati a disposizione, l'attività sugli edifici e sul materiale rotabile al fine di mantenerne nel tempo, le caratteristiche di qualità, l'estetica, l'efficienza ed il valore economico. |
| PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITA' | 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, attraverso il quale l'Appaltatore pianifica le attività previste nei piani. |
| PRESIDIO OPERATIVO | Servizio richiesto su apposite strutture e per un arco temporale definito. Il servizio sarà remunerato all'interno del canone considerato. |
| ATTIVITA' ORDINARIA PROGRAMMATA | Tipologia di attività eseguite ad intervalli predeterminati o in base a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di degrado delle aree oggetto di intervento. |
| ATTIVITA' STRAORDINARIA | Tipologia di interventi non ricorrenti richiesti e remunerati extracanone. |
| RESPONSABILE DEI SERVIZI DEL COMMITTENTE | Persona nominata dal Responsabile del Procedimento come interfaccia del Committente nei confronti dell'Appaltatore. Al Responsabile dei Servizi del Committente, oltre all'approvazione del programma delle attività (bimestrale) demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione dello stesso. |
| RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO | Previsto dall'articolo 31 del Codice Appalti (D.Lgs.50/2016), persona fisica nominata dal Committente come responsabile dei rapporti con l'Appaltatore per la gestione del Contratto. |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Soggetto scelto dall'Appaltatore e responsabile in particolare dell'appalto e della qualità dei servizi resi. Si interfaccia con il coordinatore tecnico operativo per monitorare le performance rese. |
| SERVICE DESK | Struttura strategica impiegata dall'Appaltatore preposta alle attività di ricezione e gestione delle richieste di intervento e di coordinamento delle attività dell'Appaltatore stesso relative al Servizio. |
| SERVIZI ALLO SPAZIO E ALL'AMBIENTE DI LAVORO | Servizi di facility management integrati da erogare negli impianti e materiale rotabile oggetto dell'Appalto in uso a qualsiasi titolo a Cotral Spa Secondo norma UNI 15221:2007, ricadono nella categoria i servizi di pulizia e igiene ambientale, smaltimenti rifiuti speciali, derattizzazione etc.). |
| SISTEMA CONTROLLO PERFORMANCE | Sistema di indicatori per il controllo delle performance gestionali ed operative dell'Appaltatore sui servizi rientranti nel perimetro dell'Appalto. |
| SISTEMA INFORMATIVO | Strumento di supporto decisionale ed operativo costituito da banche dati, procedure e funzioni per raccogliere, archiviare, elaborare, utilizzare ed aggiornare le informazioni necessarie per l'impostazione, l'attuazione e la gestione dei servizi integrati richiesti. |
| SUPERFICIE LORDA COMPLESSIVA | Somma delle superfici lorde dei diversi livelli utilizzabili. Non rientrano nella superficie da includere nei compensi contrattuali a canone i piani di fondazione (ispezioni delle fondazioni), le intercapedini orizzontali e verticali, anche se ispezionabili, ed ogni altro "vano morto" non utilizzabile senza attività di modifica della condizione; piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione); soppalchi o livelli interpiano compresi tra i piani fuori terra; piano sottotetto comprendente gli spazi utilizzabili per la funzione principale ed accessoria propria dell'edificio e dotati dei requisiti di usabilità/agibilità. Non rientrano nel computo le terrazze non calpestabili, le chiostrine e gli spazi aperti nonché gli elementi decorativi esterni (pilastri, lesene, cornici, etc.) aggettanti dalle facciate dell'edificio. Non rientrano nella superficie da includere nei compensi contrattuali a canone i sottotetti o i soppalchi non utilizzati anche se ispezionabili. |
| TAVOLO DI COORDINAMENTO | Sessioni programmate di confronto tra Committente e Appaltatore, per migliorare il coordinamento, il monitoraggio e la verifica delle attività previste nel Servizio riducendo e risolvendo le eventuali criticità che si potranno presentare nel corso dell'Appalto. |
| BIMESTRE DI RIFERIMENTO | I Bimestri di Riferimento si intendono numerati progressivamente, a partire dalla data di avvio del Servizio fino al termine di validità del Contratto. |
| VERBALE DI INIZIO DEL SERVIZIO | Documento da predisporre in contraddittorio tra Committente ed Appaltatore, nel quale si dà atto che l'Appaltatore prende formalmente in carico i beni /immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti. |
| VERBALE DI FINE DEL SERVIZIO | Documento da predisporre in contraddittorio tra Committente ed Appaltatore, nel quale si dà atto che l'Appaltatore consegna formalmente i beni /immobili gestiti. |

2. Oggetto

Il presente Capitolato e i relativi allegati disciplinano le modalità di esecuzione del Contratto avente ad oggetto l'affidamento dei servizi integrati di Igiene Ambientale e dei servizi accessori da erogare sul materiale rotabile ed impianti in uso, a qualsiasi titolo, a Cotral Spa, il quale si articola nei seguenti Servizi/Sottoservizi:

Servizi di Governo, in termini di:

- Contact Center;
- Pianificazione e programmazione delle attività;
- Rendicontazione delle attività;
- Sistema Informativo;

Servizi Operativi in uso in termini di:

- Servizi di igiene ambientale (ordinaria e straordinaria) presso gli impianti ed il materiale rotabile;
- Servizi accessori (mantenimento delle aree esterne/verde).

Finalità del presente Capitolato è definire i livelli minimi del Servizio richiesti all'Appaltatore, per tutta la durata del Contratto. Il Capitolato contempla tutte le attività di igiene ambientale da erogare su tutto il materiale rotabile, tutti gli impianti, comprese le attrezzature presenti nelle officine, meglio dettagliati nella documentazione di gara.

Le prestazioni contrattuali vengono remunerate mediante il pagamento di un corrispettivo a Canone e di eventuali corrispettivi Extra Canone, secondo le modalità descritte al paragrafo 14 del presente Capitolato.

Rimangono comunque a carico dell'Appaltatore, tutte quelle operazioni che, pur non di seguito specificate, si rendano necessarie ed opportune per l'esecuzione del Servizio 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, a titolo indicativo e non esaustivo, il rispetto delle norme UNI, UNI EN, CEI, CEI EN ed altre di settore.

Il servizio oggetto dell'appalto è suddiviso in due lotti così ripartiti:

- **Lotto 1: Roma - Lido;**
- **Lotto 2: Roma - Viterbo;**

Per **lotto** si intende l'insieme omogeneo delle aree e dei siti oggetto del presente Capitolato.

Per **settore** si intende l'insieme dei singoli elementi da sottoporre alle operazioni di pulizia.

Perimetro Servizio

Nell'Allegato 1 si riporta l'elenco complessivo degli impianti e materiale rotabile rientranti nel perimetro, con relative superfici distinte per destinazione d'uso.

Nell'Allegato 2 sono riportate le consistenze del materiale rotabile (numero e tipologia dei treni) ricadenti nel perimetro.

Schema di remunerazione

Nella seguente tabella si riportano in sintesi le modalità di remunerazione previste per il Servizio:

| SERVIZI | SERVIZI SPECIFICI | RIF. | CANONE | EXTRACANONE |
|------------------|--|------|--------|-------------|
| GOVERNO | Contact Center | 6 | SI | NO |
| | Programmazione operativa | 6 | SI | NO |
| | Attività di rendicontazione | 6 | SI | NO |
| | Sistema informativo | 6 | SI | NO |
| OPERATIVI | Attività pulizia ordinarie | 6 | SI | NO |
| | Attività pulizia a richiesta servizi richiesti dalla Committente | | NO | SI |
| | Servizi accessori | | SI | NO |

Resta inteso che tutte le attività straordinarie a richiesta eseguite al di fuori del normale orario di lavoro ed a seguito della chiamata in reperibilità saranno compensate extra-canone.

3. Importo

L'importo complessivo presunto dell'appalto viene indicato in **€ 2.123.859,00 oltre IVA di cui € 3.859,00 per oneri sicurezza:**

- Lotto 1 Roma - Lido **€ 1.086.225,00 di cui € 1.225,00 per oneri della sicurezza**
- Lotto 2 Roma - Viterbo **€ 1.037.634,00 di cui € 2.634,00 per oneri della sicurezza**

L'IVA resta a carico dell'acquirente.

L'appalto è finanziato con i fondi previsti nel bilancio della Committente.

4. Durata

Il Contratto avrà la durata di **20 mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Inizio del Servizio. Il Committente si riserva la facoltà di prorogare le attività agli stessi patti e condizioni tecniche ed economiche fino ad un massimo di **12** mesi, dandone comunicazione scritta all'Appaltatore.

La durata del Contratto è articolata come segue:

FASE 1: Fase di avviamento della durata di 2 mesi a decorrere dalla data di firma del Verbale di inizio del Servizio, all'interno della quale l'Appaltatore dovrà erogare il Servizio a regime, garantendo le prestazioni di cui al presente Capitolato.

FASE 2: Fase di erogazione a regime del servizio durata minima 18 mesi, che consiste nella continuazione del Contratto. In questa fase l'Appaltatore, oltre a garantire le prestazioni prescritte dal presente Capitolato e le integrazioni/migliorie offerte in fase di gara, dovrà essere disponibile per l'esecuzione di interventi straordinari eventualmente richiesti dal Committente.

In entrambe le fasi, il Committente potrà organizzare degli incontri periodici per verificare la qualità dei servizi erogati dall'Appaltatore.

Nel dettaglio nella fase di erogazione a regime del servizio, saranno previsti dei tavoli di coordinamento e/o degli incontri formali con frequenza trimestrale per valutare gli andamenti dei principali indicatori di qualità, verificare lo stato di aggiornamento delle informazioni, aggiornare i piani delle attività in vigore per garantire la corretta corrispondenza tra le esigenze del Committente e la qualità del servizio erogato e monitorare la qualità del servizio al fine di intraprendere le giuste azioni correttive/migliorative.

5. Dimensionamento della fornitura/servizio

Modello Organizzativo

L'Appaltatore dovrà predisporre 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. Di seguito si riportano delle figure minime richieste per l'erogazione del servizio.

Livello di coordinamento e controllo

L'Appaltatore deve identificare il **Responsabile del Contratto**, ovvero la persona fisica, nominata dall'Appaltatore 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:

- gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e dei risultati minimi prescritti dal Capitolato e dichiarati in sede di offerta;

- gestione di tutti gli altri adempimenti contrattuali verso il Committente;
- supervisione della programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste.

L'Appaltatore deve inoltre identificare il **Coordinatore tecnico operativo**, ovvero la persona fisica, nominata dall'Appaltatore quale referente operativo dei servizi nei confronti del Committente, responsabile del coordinamento operativo delle risorse scelte, delegato alla funzione di:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste;
- supervisione della gestione delle richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto del Committente.

Pertanto, il dimensionamento minimo della struttura dell'Appaltatore al livello di coordinamento e controllo prevede:

- **Responsabile del Contratto dell'Appaltatore:** con il compito di interfaccia unica con il Committente per le principali tematiche relative all'Appalto. L'eventuale successiva variazione, ovvero il nominativo del suo sostituto, in possesso dei medesimi requisiti professionali, dovrà essere comunicata per iscritto o per via telematica al Responsabile del Procedimento almeno 15 giorni naturali e consecutivi prima della presa in servizio;
- **Coordinatore tecnico operativo per Area:** il quale garantirà una presenza giornaliera nei vari cantieri, per le attività di competenza dei singoli servizi, che in particolare si occupano di effettuare sopralluoghi, preventivi, Piano Operativo delle attività, ed imputare ed elaborare le informazioni, nonché coordinare il personale operativo. L'eventuale successiva variazione, ovvero i nominativi dei sostituti, in possesso dei medesimi requisiti professionali, dovranno essere comunicati per iscritto o per via telematica al Responsabile del Procedimento almeno 15 giorni naturali e consecutivi prima della presa in servizio.

Il Committente identifica, a sua volta:

- Un **Responsabile unico del procedimento (o RUP)**, con il compito di sovrintendere e controllare le prestazioni fornite dall'Appaltatore, costituendo altresì l'interfaccia principale del servizio dello stesso Committente. Il RUP si avvarrà nell'esercizio delle proprie funzioni di una struttura di controllo, denominata in seguito Direzione di esecuzione del contratto, formata da tecnici dipendenti del Committente;
- Un **Direttore dell'esecuzione del contratto (o DEC) per Area**, che provvederà a verificare il rispetto delle disposizioni e dei tempi contrattuali nello svolgimento dei servizi svolti per la propria area di pertinenza, ordinare interventi ordinari straordinari o in emergenza, controllare ed attestare la corrispondenza in numero e qualifica delle persone impiegate nei servizi, lo stato di avanzamento dei servizi e la loro esecuzione ed evidenziare e verbalizzare le disfunzioni, i ritardi e le altre inadempienze. Il direttore dell'esecuzione del contratto e/o i propri referenti tecnici potranno attuare le proprie indicazioni mediante ordini verbali e/o scritti indirizzati al referente dell'Appaltatore ma anche nei confronti del Responsabile tecnico. Il DEC potrà essere supportato da Direttori Operativi per le attività di monitoraggio e controllo delle performance erogate direttamente sul campo.

Livello operativo

L'Appaltatore 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, l'Appaltatore deve garantire l'impiego di personale specializzato e ben addestrato in relazione alle particolari caratteristiche della tipologia di edificio ed impianto, delle macchine e delle attrezzature in dotazione.

L'Appaltatore è tenuto a identificare uno o più **Responsabili tecnici operativi**, il/i quale/i garantirà/anno una presenza nei cantieri e sarà/anno responsabile/i dell'erogazione a regola d'arte, secondo le prescrizioni del presente Capitolato e degli altri documenti contrattuali, dei Servizi rientranti nel perimetro dell'Appalto.

I responsabili tecnici dovranno essere nominati per ogni sito e dovranno occuparsi di garantire la gestione e la certificazione informatizzata delle attività richieste nella documentazione di gara.

In aggiunta, l'Appaltatore dovrà fornire figure professionali operative adeguatamente formate sugli impianti presenti e sulle peculiarità degli edifici oggetto del contratto.

Di seguito si riportano le attività minime del personale indicato:

- **Responsabili Tecnici operativi:** figura di riferimento per la gestione e la progettazione delle attività previste dal presente Capitolato e relativi allegati. I Responsabili in particolare si occupano di standardizzare i processi di lavoro,

verificare la corretta esecuzione dei processi di lavoro del personale dell'Appaltatore e selezionare gli strumenti più idonei all'erogazione dei servizi.

- **Operai Polivalenti:** la figura, con competenze multi settoriali, è responsabile di attività di varia natura, quali: pulizia, gestione rifiuti differenziati.
- **Operaio con patente per servizi di manovra:** la figura deve essere formata e in possesso del patentino per l'utilizzo del muletto (e di altre attrezzature).
- Il personale dovrà sostenere un corso riguardante le modalità operative nei siti di Cotral con test finale erogato dalla stazione appaltante.

La tipologia e la numerosità del personale descritta è da intendersi come prescrizione minima inderogabile.

Il dimensionamento effettivo del personale operativo, le relative competenze e mansioni specifiche saranno comunque dettagliate dall'Appaltatore all'interno dell'offerta tecnica, la quale sarà parte integrante del presente Capitolato.

Si precisa inoltre che l'Appaltatore dovrà per tutto l'arco temporale della giornata lavorativa garantire la continuità del Servizio secondo le prescrizioni del presente Capitolato.

Durante l'orario di lavoro dovrà sempre essere garantita la presenza minima prevista dal presente Capitolato di personale, in grado di far fronte alle richieste e/o al programma dei lavori, esclusi gli interventi di Pulizia Straordinaria.

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).

Tavoli di coordinamento

Il Committente si riserva 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 bimestrali al fine di aggiornare le linee guida generali e monitorare lo stato di avanzamento delle attività previste e valutare i livelli di servizio erogati nel corso del bimestre;
- possibili incontri intermedi al fine di gestire eventuali criticità emerse.

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

- Responsabile del Procedimento;
- Responsabile dei Servizi del Committente;
- Responsabile dei Servizi dell'Appaltatore;

In particolare, all'interno dei Tavoli di Coordinamento verranno discussi indicativamente i seguenti argomenti:

A. Perimetro dei servizi:

- Valutazione e comunicazione di eventuali variazioni del perimetro complessivo dei servizi erogati dall'Appaltatore.

B. Sistema di Controllo delle Performance

- Valutazione dei livelli di servizio erogati dall'Appaltatore nel Bimestre di Riferimento e determinazione di eventuali penali;
- Comunicazione dei Pesi relativi agli indicatori del sistema di controllo (di primo e secondo livello) validi per il bimestre successivo;
- Valori obiettivo e valori soglia dei singoli indicatori validi per il bimestre successivo;
- Eventuali problematiche operative che possono pregiudicare le valutazioni in fase di controllo;
- Piano operativo dei controlli previsto per il bimestre successivo;

C. Sistema Informativo:

- Valutazione dell'efficacia del Sistema Informativo come supporto all'erogazione dei servizi oggetto dell'Appalto;

- Valutazione dei ruoli e responsabilità dei diversi attori nell'ambito della gestione informatizzata dei servizi
- Individuare possibili scenari migliorativi al fine di automatizzare i processi gestionali

D. Pianificazione e programmazione degli interventi:

- Valutazione delle eventuali proposte dell'Appaltatore in merito all'esecuzione delle attività ed alle:
- Valutazione tecnico-economica delle proposte;
- Analisi degli interventi in essere;
- qualunque altro argomento il Committente dovesse ritenere necessario.

Al termine di ogni Tavolo di Coordinamento verrà redatto specifico verbale.

Struttura Logistica

Uffici e sedi operative

L'Appaltatore, entro 30 (trenta) giorni dalla data di aggiudicazione definitiva, dovrà disporre di almeno una sede operativa per lotto con ambienti, destinati al ricovero delle attrezzature, attività lavorative, veicoli e materiali, così da poter effettuare in qualunque ora del giorno e della notte immediati interventi sugli immobili e sui treni ~~bus~~. Tale disponibilità dovrà essere dimostrata attraverso copia autentica dell'atto di proprietà o del contratto di affitto registrati.

Qualora l'Appaltatore 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 paragrafo 16.

L'Appaltatore 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.

Il numero di sedi e la relativa organizzazione logistica dovranno comunque essere dettagliate dall'Appaltatore all'interno dell'offerta tecnica e sarà oggetto di valutazione tecnica: la proposta dell'Appaltatore sarà parte integrante del presente Capitolato.

In detti uffici gli incaricati dell'Appaltatore debbono essere sempre reperibili in orario di lavoro per ogni necessità. Tutte le comunicazioni relative all'Appalto verranno fatte direttamente, per iscritto o telefonicamente, ai recapiti indicati dall'Appaltatore. Il Committente metterà a disposizione (in determinati depositi) dell'Appaltatore, in comodato d'uso gratuito, locali e/o spazi esterni per la realizzazione degli uffici/depositi operativi dell'Appaltatore. Dettagli sui depositi indicati sono dettagliati nell'Allegato 1. Nei siti in cui non ci sono degli spazi a disposizione, l'Appaltatore dovrà occuparsi di trovare a propria cura e spese dei locali nella zona del sito di riferimento. L'Appaltatore dovrà inoltre gestire un sistema di magazzino, nella forma più opportuna, per poter rispondere alle esigenze di pronto intervento, interventi di pulizia diversi e/o deposito e custodia per conto del Committente di materiali reimpiegabili.

L'Appaltatore si impegna a mantenere continuativamente 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 inoltre stabilire il domicilio presso terzi.

Attrezzature e mezzi d'opera

L'Appaltatore dovrà garantire nel territorio, per tutta la durata dell'Appalto, oltre a una dotazione minimale richiesta dal Committente, di cui all'Allegato 8), la disponibilità di macchinari ed attrezzature adeguati all'attività 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 programmata presso officine specializzate.

Le attrezzature ed il materiale tutto dovrà essere riconosciuto 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 dell'Appaltatore e dell'Appalto e dovranno possedere caratteristiche tecniche tali da non produrre in alcun modo danni ai beni interessati dalle prestazioni espletate.

Oltre i mezzi d'opera, data la superficie e le distanze fra i vari siti del Committente, l'Appaltatore dovrà dotarsi di mezzi di trasporto idonei e adeguatamente autorizzati per lo spostamento del personale nello svolgimento delle loro attività.

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.

In particolare, si precisa che l'Appaltatore dovrà farsi carico di tutti gli oneri connessi all'uso (assicurazione RCA, tassa di circolazione, ecc.).

Informazioni circa numero e le tipologie di attrezzature e macchinari, nonché, il loro quantitativo reso disponibile per l'esecuzione delle attività per sito, dovranno essere dettagliate dall'Appaltatore all'interno dell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione tecnica: la proposta dell'Appaltatore sarà parte integrante del presente Capitolato.

Il Committente non si assume nessuna responsabilità per eventuali danneggiamenti furti o rotture che potranno verificarsi alle attrezzature e/o macchinari dell'appaltatore presenti nei siti aziendali.

Dal primo giorno di servizio a regime dovranno essere presenti e funzionanti tutti i macchinari indicati- processo per processo – in sede di gara.

Prima dell'inizio della fase a regime, dovrà essere redatto un verbale, su indicazioni della DEC, nel quale dovrà essere definita la tipologia dei macchinari da utilizzare per ogni singola stazione e, ove possibile, la loro ubicazione nello stesso al fine del ricovero.

Ciascuna macchina dovrà essere sempre perfettamente funzionante ed avere in dotazione una scheda che prefissi i cicli di manutenzione e ne riporti l'avvenuta effettuazione da parte del soggetto aggiudicatario.

La scheda dovrà essere conservata presso le stazioni/depositi ove il macchinario viene utilizzato e potrà essere oggetto di verifica da parte della DEC.

In caso di guasto, dovrà essere data immediata comunicazione al DEC a mezzo e-mail e si dovrà procedere alla immediata riparazione o sostituzione, nel qual caso si dovrà dare comunicazione al DEC degli estremi della macchina guasta e di quella in sostituzione.

Qualora, a seguito di verifica da parte del Committente, dovessero riscontrarsi malfunzionamenti, guasti, o la non corrispondenza tra l'identificativo della macchina e il sito presso il quale è stato assegnato nel verbale precedentemente menzionato, sarà facoltà del DEC procedere con l'emissione delle penalità previste al punto 16.

6. Modalità di esecuzione del servizio

Servizi di governo

I Servizi di Governo rappresentano lo strumento per ottenere la gestione integrata di tutti i Servizi Operativi erogati nell'ambito del presente Appalto, nonché di altri servizi similari affidati a subfornitori terzi.

Ciò avviene attraverso la realizzazione di una piattaforma informativa e di un sistema di procedure e di strumenti operativi comuni per la gestione di tutti i Servizi Operativi. L'erogazione dei Servizi di Governo garantisce la centralizzazione delle informazioni tecniche e gestionali, nonché l'univocità degli strumenti gestionali e di supporto adottati.

Unitamente alla struttura organizzativa adottata devono pertanto costituire un efficace "sistema di governo" che, grazie alla piena conoscenza delle consistenze contrattuali e dei servizi ad esso rivolti, provveda alla programmazione, all'esecuzione ed al controllo di tutte le attività operative.

Rientrano nei "Servizi di Governo" i servizi di seguito elencati, le cui caratteristiche, i contenuti prestazionali, le modalità operative e di remunerazione sono dettagliati all'interno dei paragrafi successivi:

- Contact Center;
- Programmazione operativa;
- Attività di rendicontazione/Reporting;
- Sistema informativo.

Contact Center

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione del Committente un apposito **"Contact Center"**, dedicato, perfettamente funzionante e opportunamente dimensionato e progettato, in grado di garantire la massima accessibilità ai servizi richiesti fungendo da centro di ricezione e gestione delle chiamate.

L'attivazione del Contact Center dovrà essere contestuale all'avvio dei Servizi. In caso di ritardo e/o di mancata attivazione del servizio nei tempi richiesti verrà applicata la penale di cui al paragrafo 16.

Il Contact Center dovrà essere in grado di ricevere e gestire le segnalazioni, le richieste di intervento, le richieste di informazione, le fasi di post presa in carico e tutti i restanti casi previsti dal presente Capitolato. Nel dettaglio il Contact Center dovrà ricoprire le seguenti attività:

- ricezione segnalazioni e/o richieste di intervento da parte degli utenti;
- ricezione degli ordini di intervento da parte del Responsabile dei Servizi del Committente o di un suo delegato;
- ricezione e risposta alle domande dell'utenza riguardo lo stato di avanzamento dei ticket in corso o programmati;
- ricezione e inserimento 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;
- classificazione e assegnazione dinamica della segnalazione ricevuta in relazione al tipo di chiamata e al livello di urgenza;
- gestione e fornitura di statistiche e report sul servizio di Contact Center gestito;
- garantire il tracking delle richieste.

Le richieste/segnalazioni potranno pervenire al Contact Center attraverso un *numero telefonico verde*, un *numero di fax* e una *casella E-mail dedicata*, al fine di consentire il più ampio accesso possibile e la massima reperibilità 24 ore su 24, 365/6 giorni all'anno (festivi compresi).

Il Contact Center dovrà essere presidiato da operatori dalle ore 8:00 alle ore 19:00, e il sabato, dalle ore 8:00 alle ore 13:00, esclusi i festivi. Fermo restando il numero di ore di presidio, su richiesta del Committente è possibile l'attivazione del presidio del Contact Center anche in orari diversi da quelli sopra citati.

Al di fuori del suddetto arco temporale e nei giorni festivi, l'Appaltatore deve garantire la reperibilità 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro) per 365 (trecentosessantacinque) giorni l'anno di uno o più operatori, forniti di apparati di telefonia mobile, delegati a gestire le emergenze. L'Appaltatore dovrà fornire al Committente l'elenco del personale in reperibilità aggiornandolo quando necessario con la massima tempestività.

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

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di cui sopra;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità, negli orari non coperti dall'operatore telefonico.

Tutte le operazioni relative alla gestione del processo dovranno essere registrate, gestite e rese visibili nell'ambito del Sistema Informativo del Committente come descritto nel paragrafo successivo secondo le modalità definite dal Committente stesso.

Si precisa che anche in caso di richieste non gestite tramite Sistema Informativo, le stesse dovranno essere registrate nel Sistema Informativo del Committente entro 8 ore dalla ricezione o entro la prima ora di presidio del giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

Gestione delle richieste di intervento

Le richieste di intervento potranno essere effettuate dall'utente/cliente interno:

- *direttamente via web* verso il Sistema Informativo; in questi casi la richiesta verrà automaticamente registrata dal sistema e l'operatore riceverà immediatamente dal computer una segnalazione relativa alla richiesta;
- *via fax o via telefono o via e-mail*; in questi casi sarà l'operatore a registrare immediatamente la richiesta sul Sistema Informativo.

Nel caso di segnalazioni e/o richieste di intervento (ticket) da parte degli utenti, l'operatore del Contact Center avrà il compito di definire il grado di priorità dell'intervento (secondo quanto stabilito nella tabella che segue) e provvedere alla registrazione della stessa nel Sistema Informativo del Committente.

In relazione ai livelli di priorità attribuiti, l'Appaltatore è tenuto ad operare secondo **livelli di priorità per l'effettuazione del sopralluogo** ed entro i **tempi di intervento** indicati (tempo di intervento definito come intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e 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 risolutivo in loco in concomitanza con il sopralluogo. | Sopralluogo entro 1 ora e 30 min con intervento in loco. |
| URGENZA | Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative e/o che mettono a rischio la incolumità delle cose (es. treno fermo). L'Appaltatore dovrà comunque effettuare l'intervento di contenimento. | Sopralluogo entro 12 ore dalla chiamata. |
| ORDINARIO | Tutti gli altri casi | Sopralluogo entro 24 ore dalla chiamata. |

L'Appaltatore dovrà garantire la reperibilità di personale operativo e l'intervento immediato, in caso di segnalazioni in emergenza. Una volta evasa la richiesta e preso in carico l'intervento, sarà compito dell'Appaltatore eseguire il sopralluogo nel rispetto dei livelli di priorità, eseguire l'eventuale messa in sicurezza e/o l'eventuale intervento di contenimento e individuare il **livello di Programmabilità e tipologia dell'intervento**, così come riportato:

| PROGRAMMABILITÀ DELL'INTERVENTO | TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI |
|------------------------------------|--|
| INDIFFERIBILE | Intervento di contenimento/messa in sicurezza da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Committente atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva. |
| PRONTO INTERVENTO | Da avviare entro 30 minuti dall'inizio del sopralluogo. |
| PROGRAMMABILE BREVE TERMINE | Gli interventi possono essere iniziati in un arco temporale di 2 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo. |
| PROGRAMMABILE MEDIO TERMINE | Gli interventi possono essere iniziati in un arco temporale di 5 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo. |
| PROGRAMMABILE LUNGO TERMINE | Gli interventi possono essere iniziati in un arco temporale di 10 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo. |
| PROGRAMMATO | L'intervento viene schedato nel Piano delle Attività. |

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

È facoltà del Committente, nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per il sopralluogo e i successivi interventi, o nel caso di non rispetto dei criteri di classificazione sopra descritti (operativamente da concordare con il Committente), si applica la relativa penale di cui al paragrafo 16.

Successivamente alla conclusione dell'intervento, l'Appaltatore deve procedere alla consuntivazione tecnica dell'intervento, attraverso l'apposita funzionalità del Sistema Informativo del Committente, dando evidenza delle seguenti informazioni minime:

- Riferimenti alla segnalazione/chiamata;
- Edificio e/o impianto e/o mezzo oggetto dell'intervento;
- 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 note tecniche e/o operative riscontrate.

Il Committente si riserva in ogni caso la facoltà, qualora la tempistica di esecuzione comunicata dall'Appaltatore non sia ritenuta congrua, di indicare tempistiche differenti.

Tutte le interazioni a favore del Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di comunicazione attivati, dovranno essere registrate e tracciate nel Sistema Informativo del Committente 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 immobile e/o mezzo interessato della problematica, descrizione della problematica, referente, ecc.

Poiché i termini di erogazione dei servizi e quindi la priorità decorreranno dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione dovrà essere automatica o comunque contestuale alla chiamata quando il servizio è presidiato dagli operatori.

La registrazione di tutte le richieste pervenute (via fax o mail) al di fuori dall'orario di servizio verrà effettuata a Sistema (Sistema Informativo del Committente) entro la prima ora di presidio del 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 del Committente.

| TIPOLOGIA DI CHIAMATA | DATI MINIMI |
|---|--|
| RICHIESTA DI INTERVENTO | <ul style="list-style-type: none"> -Numero identificativo progressivo assegnato alla richiesta; -Data ora della richiesta e motivo della richiesta; -Richiedente: nome, cognome e numero di telefono (anche se la segnalazione è effettuata dal personale dell'Appaltatore); -Regione, comune, località, sito, 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 immobile, tipologie mezzi e tipologie di attività di lavoro interessate dalla richiesta di intervento; -Grado di priorità; -Eventuale codice identificativo equipment (eq); -Modalità di remunerazione dell'intervento. |
| PRONTO INTERVENTO | Da avviare entro 30 minuti dall'inizio del sopralluogo |
| 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 e numero identificativo dell'intervento oggetto del reclamo; -Data e ora della chiamata; -Nome, cognome e indirizzo e-mail di chi ha effettuato il reclamo; -Motivo del reclamo. |

L'Appaltatore, nell'ambito delle attività rientranti nel perimetro contrattuale, ha l'obbligo di segnalare al Contact Center e al Committente:

- guasti o malfunzionamenti;
- situazioni di degrado;

- situazioni che influiscono sulla sicurezza degli utenti, sull'efficienza dell'attività del Committente e/o che limitano l'utilizzo a cui sono destinati gli spazi sui quali è stato rilevato il guasto;
- raccogliere e processare le chiamate relative alle attività ricadenti nel perimetro e quant'altro dovesse essere richiesto dal Committente.

Sarà comunque facoltà del Committente effettuare visite ispettive *in loco* e/o richiedere una formazione su tematiche specifiche in merito a nozioni che il Committente riterrà non siano adeguatamente sviluppate.

Processo di gestione delle richieste di intervento

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 Programmate e Straordinarie. In base alla natura delle stesse il Committente ha predisposto un diverso processo autorizzativo.

Processo autorizzativo delle Attività Ordinarie Programmate

Le attività ordinarie programmate diventano esecutive senza necessità di alcuna specifica approvazione da parte del Committente.

Processo autorizzativo delle Attività Straordinarie

Il processo autorizzativo delle attività straordinarie si attiva a seguito di una segnalazione al Contact Center (Call Center, Sistema Informativo, mail), messo a disposizione dall'Appaltatore.

Le attività straordinarie prevedono una corresponsione di un corrispettivo Extra canone.

L'Appaltatore in questo caso comunica al Committente un preventivo di spesa rispetto alle attività oggetto della richiesta/segnalazione attraverso l'apposita funzionalità del Sistema Informativo (o tramite altri canali comunicati dal Committente). Oltre al preventivo di spesa, l'Appaltatore dovrà indicare le cause del disservizio, il tipo di manodopera, in ore, necessaria per l'intervento, le componenti eventualmente da sostituire e l'entità delle possibili conseguenze e ripercussioni che il guasto potrà avere sul funzionamento generale dell'impianto.

Per gli interventi classificati come Indifferibili /Pronto Intervento sulla base dello schema precedente, il preventivo deve essere predisposto prima dell'esecuzione dell'intervento definitivo e inserito sul sistema per l'approvazione entro 24 ore dalla fine del sopralluogo (effettuato secondo i tempi previsti in precedenza), salvo diversa autorizzazione/indicazione del Committente.

In caso di mancato rispetto dei tempi di consegna indicati si applica la relativa penale di cui al paragrafo 16.

La preventivazione deve avvenire **sempre a misura** utilizzando i prezzi regionali aggiornati.

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

Si ricorda che per la redazione dei preventivi e le modalità operative di gestione della procedura l'Appaltatore dovrà comunque attenersi a quanto definito nel regolamento interno del Committente.

Il preventivo deve contenere una stima dettagliata delle risorse necessarie all'effettuazione delle attività (materiali, attrezzature, prodotti, manodopera). Il Committente si occuperà di verificarne la congruità e di approvare il preventivo. Approvato il preventivo, l'attivazione formale degli interventi avviene attraverso l'inoltro all'Appaltatore, da parte del Committente, dell'Autorizzazione all'esecuzione.

Si precisa che nel caso di interventi caratterizzati da una programmabilità "indifferibile", l'Appaltatore, dovrà effettuare il contenimento/messa in sicurezza contestualmente al sopralluogo.

Qualora non sia possibile terminare l'intervento (per qualsiasi livello di priorità e relativa programmabilità) dovrà comunque essere garantita la messa in sicurezza dell'area sulla quale insiste la problematica.

Il Committente, in ogni caso, per l'esecuzione di attività che prevedano la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone può rivolgersi a soggetti terzi diversi dall'Appaltatore, fatta eccezione per le attività classificate come indifferibili.

Una volta terminata l'attività deve essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica e la stessa dovrà essere registrata nel Sistema Informativo del Committente e dovrà essere consegnata la "Scheda attestazione intervento". La scheda compilata in ogni sua parte viene firmata dal Responsabile del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività. La scheda dovrà essere accompagnata dalle necessarie certificazioni e dichiarazioni e quant'altro

necessario per attestare la regolare esecuzione dell'intervento. Si precisa che durante tutta la fase della gestione del ticket, il codice identificativo del ticket non dovrà essere modificato. Dovrà quindi essere possibile risalire all'evoluzione storica del singolo ticket tramite il codice identificativo individuato durante la presa in carico della chiamata.

Per ogni tipologia di richiesta e conseguente iter autorizzativo, come descritto in precedenza, il Committente attiverà il relativo processo di preventivazione e rendicontazione dedicato in base alla tipologia di intervento.

Dopo la presa in carico della richiesta dapprima dovrà essere valutato il livello di priorità della richiesta di intervento. In tutti i casi in cui si registri una richiesta con livello di priorità **"Emergenza"** l'Appaltatore dovrà immediatamente valutare l'indifferibilità della stessa ed in caso affermativo eseguire interventi di contenimento finalizzati a ristabilire una situazione di non criticità.

La documentazione associata all'intervento richiesto dovrà contenere tutte le informazioni necessarie all'identificazione dell'attività, 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 delle attività.

Qualunque intervento e/o operazione che non siano stati autorizzati, per iscritto, dalla Struttura preposta del Committente, o di cui la medesima non sia a conoscenza, da chiunque richiesti nell'ambito di Cotral-saranno considerati come non eseguiti, sempre che l'esecuzione degli stessi - a giudizio del Committente - non sia ritenuta inutile o dannosa, nel qual caso il soggetto aggiudicatario sarà tenuto a propria cura e spese a ripristinare la condizione preesistente, fatta salva ogni azione di Cotral per il risarcimento di maggiori danni. A tal fine farà fede la documentazione controfirmata dalla Struttura preposta del Committente.

Il processo che va dalla definizione dell'esigenza, alla verifica finale si svolge come segue:

Fase di individuazione dell'esigenza e di proposizione:

- l'esigenza di intervenire può essere espressa dall'Appaltatore e/o dal Committente; in entrambi i casi l'Appaltatore provvede a consegnare una Relazione Tecnica relativa all'intervento e il relativo preventivo economico;
- il Committente valuta la Relazione Tecnica e il preventivo e autorizza l'intervento tramite l'emissione Autorizzazione all'Esecuzione; concorda la data di inizio e fine intervento ed il cronoprogramma che deve essere riportato nella Relazione Tecnica;

Fase di esecuzione:

- l'Appaltatore inserisce l'intervento nel Piano Operativo delle attività, e ne traccia gli avanzamenti;
- l'Appaltatore provvede alla esecuzione dell'intervento e alla verifica finale, secondo i tempi stabiliti dal Committente;
- il Committente verifica il rispetto dei tempi (in particolare di fine attività) e la corretta esecuzione degli stessi; nel caso di mancato rispetto degli adempimenti richiesti, imputabili all'Appaltatore, applica le penali;
- l'Appaltatore provvede alla consegna della Scheda Attestazione Intervento, secondo il modello allegato (Allegato n. 3).

Gli interventi dovranno essere eseguiti senza precludere l'uso dei beni (es: per garantire la continuità dell'attività del committente, tenere conto degli orari di apertura degli edifici, delle difficoltà di accesso agli immobili, ecc.). Dopo l'esecuzione dell'intervento, l'Appaltatore dovrà provvedere a:

- l'espletamento delle operazioni a chiusura delle preventivazioni e dell'esecuzione, quali notifiche di fine lavoro, certificati di conformità, ecc.;
- l'inserimento dei dati relativi al lavoro (dati tecnici ed economici) nel Sistema Informativo.

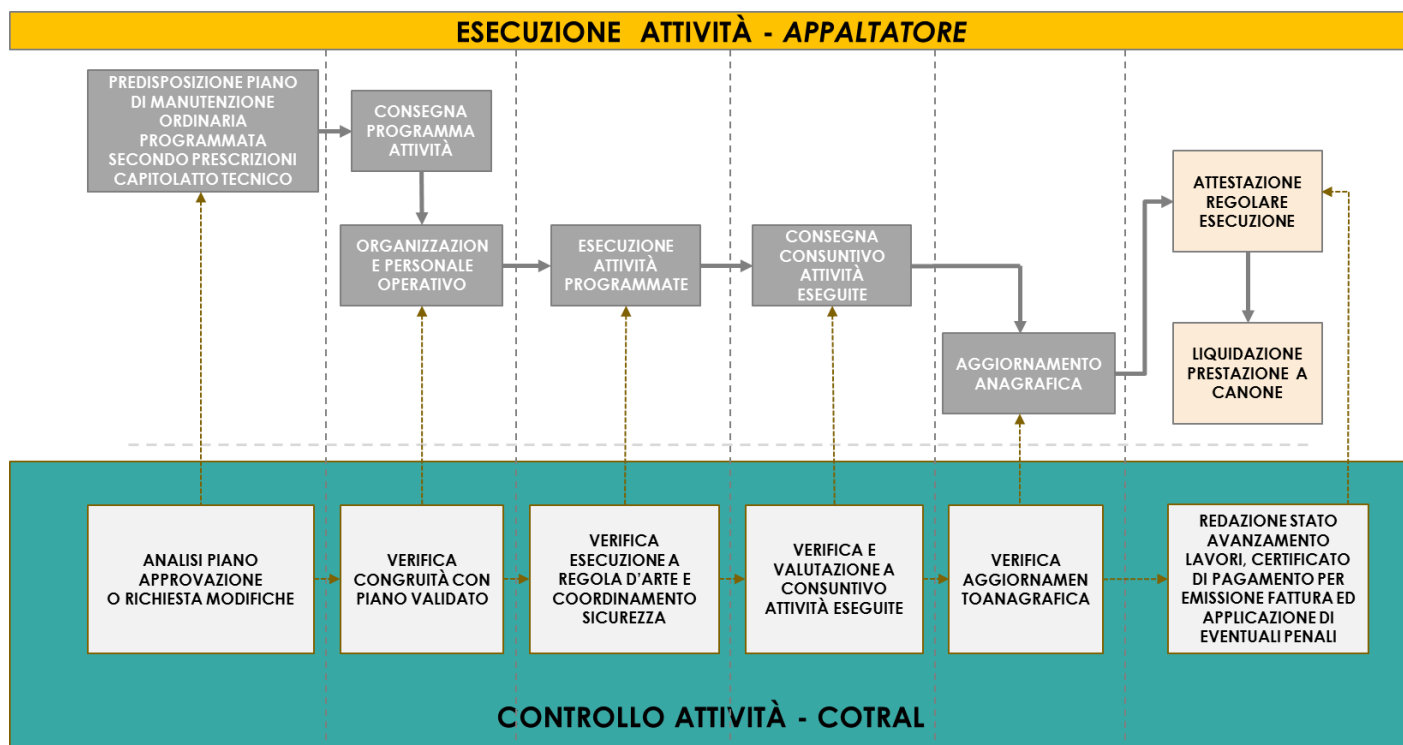
Gestione e Rendicontazione interventi

Tutti gli interventi Extra-Canone dovranno essere gestiti e rendicontati attraverso l'inserimento nel Sistema Informativo, almeno dei seguenti dati e/o documentazione:

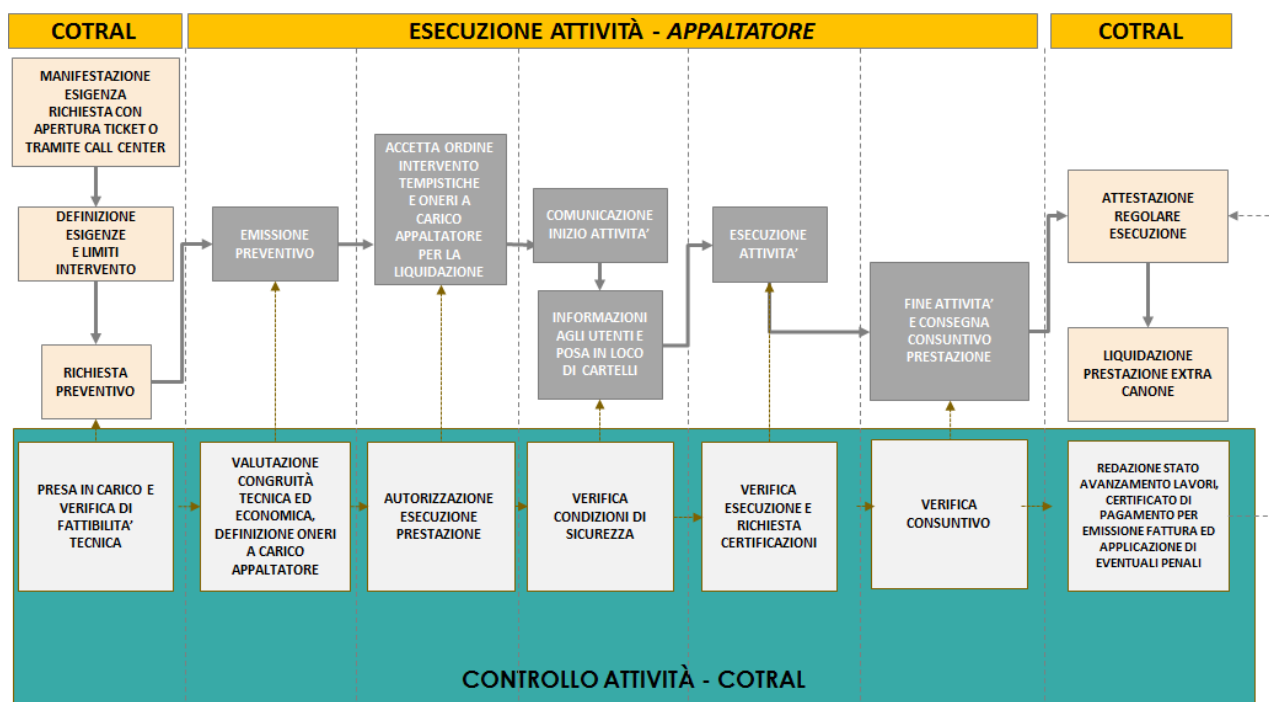
- riferimento alla richiesta/e che l'ha generato;
- durata dell'intervento (date di inizio e fine, eventuali sospensioni e proroghe);
- indicazione dei nominativi del personale, delle relative imprese di appartenenza, delle date di effettuazione delle prestazioni;
- nominativi dei tecnici incaricati dell'Appaltatore, con l'indicazione dei ruoli e dell'impresa di appartenenza;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- certificati (anche in forma cartacea) di attestazione avvenuto intervento, propedeutici alla fatturazione;

- l'elenco e la quantità della manodopera e dei materiali utilizzati, secondo le voci del listino prezzi e le date di effettivo utilizzo.

Processo di gestione attività programmate



Processo di gestione attività Straordinarie



Programmazione operativa degli interventi

Uno dei compiti principali dell'Appaltatore è quello di formulare proposte di programmazione delle attività, in base alle esigenze d'uso, alle richieste dell'utenza, alle esigenze di pulizia e dei servizi accessori, ai rilievi eseguiti ed ai riscontri

effettuati. La programmazione del piano delle attività dovrà essere presentato dall'Appaltatore entro e non oltre 15 giorni solari consecutivi a partire dalla data di firma del Verbale di Inizio del Servizio.

Oltre ad una programmazione medio-lungo termine, L'Appaltatore dovrà effettuare una *programmazione* riguardante le attività ordinarie a scadenza prefissata.

Piano Operativo degli interventi e programma delle attività

L'Appaltatore dovrà procedere ad una pianificazione/schedulazione temporale ed operativa delle risorse e delle attività, attraverso la redazione di un **Piano Operativo delle attività**, composto da un elaborato bimestrale, all'interno del quale l'Appaltatore identifica le attività così come definite all'interno dell'Allegato 4) integrate con quanto ritenuto opportuno, in termini di attività integrative e/o frequenze migliorative (così come descritto nel progetto di gara), 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 15 giorni solari consecutivi a partire dalla data di firma del Verbale di Inizio del Servizio. Il Piano Operativo delle attività consiste in un documento 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 nel paragrafo 16.

La consegna mensile del Piano dovrà essere effettuata via e-mail e/o fax, fermo restando che l'Appaltatore dovrà registrare contestualmente la pianificazione sul Sistema Informativo del Committente. Il Piano Operativo dovrà essere infatti consultabile, anche come report scaricabile, in qualsiasi momento da parte del Committente attraverso il Sistema Informativo del Committente. 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 Committente si riserva in ogni modo l'approvazione e l'eventuale variazione del programma del Piano Operativo, 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 l'Appaltatore possa farne oggetto di richiesta di speciali compensi.

Ciò riveste particolare importanza in quanto tutti gli interventi potranno essere programmati e coordinati dal Committente anche in concomitanza con altri interventi svolti da altre imprese.

L'Appaltatore organizzerà gli interventi secondo quanto stabilito dal Capitolato, eventualmente integrato con comunicazioni ufficiali del Committente per ciò che riguarda i tempi e gli orari in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento dell'attività lavorativa e rispettando i tempi previsti per l'esecuzione.

E' compito dell'Appaltatore 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.

L'approvazione del Piano da parte del Committente potrà essere subordinata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- il rispetto delle frequenze delle attività indicate nell'Allegato 4 sia per i siti che per il parco rotabile;
- la presenza nel calendario di tutti gli interventi (programmabili), compresi quelli autorizzati dal Committente;
- la compatibilità con il normale svolgimento delle attività svolte negli edifici.

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 consuntivazione del Piano Operativo dovrà essere gestita mediante Sistema Informativo e pertanto il Piano sarà aggiornato man mano che le attività vengono svolte e contestualmente visibile sul Sistema Informativo del Committente.

Il Committente potrà quindi visionare gli aggiornamenti giornalieri sul proprio Sistema Informativo.

L'Appaltatore dovrà inoltre produrre per ogni giornata lavorativa un Registro Giornaliero, il quale dovrà contenere al minimo le seguenti informazioni:

- i riferimenti del personale impiegato per le attività giornaliere;
- i luoghi, gli immobili ed i mezzi oggetto di intervento;
- le attività previste;
- la tipologia di intervento;

- gli orari previsti per l'esecuzione degli interventi.

Attività di rendicontazione/reporting

L'Appaltatore dovrà produrre e presentare su semplice richiesta, secondo format e tempi di consegna concordati, tutte le informazioni quantitative e qualitative relative alle prestazioni fornite, al rispetto dei programmi concordati e ai valori economici coinvolti nell'erogazione dei servizi.

Al minimo, l'Appaltatore dovrà presentare ogni tre mesi una relazione sulle attività svolte e sull'andamento dei servizi prestati: all'interno dovranno essere dettagliatamente descritte:

- tutte le prestazioni ed operazioni effettuate per lo svolgimento dei servizi del presente disciplinare, con particolare approfondimento delle situazioni di criticità che si sono verificate nel periodo in esame;
- le misure effettuate per la valutazione delle condizioni di funzionamento.

Oltre al report indicato, l'Appaltatore dovrà predisporre e fornire su richiesta idonea reportistica:

- dove sono evidenziati dati essenziali per permettere un monitoraggio continuo dell'andamento dei servizi (stato delle richieste d'intervento, risultati dei sopralluoghi, risultati delle attività di monitoraggio, delle misurazioni, dell'audit ecc.);
- dove sono evidenziate tutte le informazioni quantitative e qualitative relative agli aspetti economici, prestazionali e di programmazione delle attività;
- che sotto forma di relazione, evidenzia i risultati complessivi raggiunti.

Sistema Informativo per la gestione dei servizi

Il Sistema informativo permette di gestire i flussi informativi relativi al servizio, allo scopo di garantire a 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.

Il Committente ha avviato un percorso di informatizzazione del proprio patrimonio immobiliare e di sviluppo di best practice in ambito real estate al fine di sviluppare strumenti e procedure per una migliore e più efficiente gestione dei servizi di facility.

Gli obiettivi che si vuole perseguire con la gestione tecnica dei processi affidata 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 e immediatezza, tracciando ogni evento programmato o richiedendo e registrando le attività svolte;
- **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 tutti i soggetti coinvolti nella gestione ed esecuzione dei servizi;
- **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**, 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** efficiente ed efficace delle attività oggetto dell'Appalto;
- **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 e un controllo del livello dei servizi erogati (misurazione delle performance erogate e prese in carico dall'Appaltatore) attraverso l'impiego del Sistema Informativo.

L'Appaltatore dovrà utilizzare un Sistema Informativo a supporto delle attività di **gestione operativa** e di **controllo del Servizio**

L'Appaltatore dovrà adottare la stessa piattaforma già in uso al Committente, in alternativa e solo nel caso di comprovata impossibilità tecnica, potrà utilizzare una piattaforma diversa da quella già in uso al Committente, garantendo tuttavia, a propria cura e spese, la perfetta interoperabilità dei dati nel sistema già in uso al Committente.

Caratteristiche e funzionalità del Sistema

Il sistema informativo proposto dovrà soddisfare i requisiti generali di:

- **Funzionalità:** intesa come capacità di soddisfare i requisiti funzionali richiesti (espliciti o impliciti);
- **Affidabilità:** intesa come capacità di mantenere le prestazioni stabilite nelle differenti condizioni operative e di mantenere determinati livelli di prestazione anche in caso di malfunzionamenti (non degrado), a garanzia della necessaria continuità di fornitura del servizio (per esempio nel caso di gestione di emergenze che possono coinvolgere l'incolumità delle persone);
- **Efficienza:** intesa come capacità di fare buon uso delle risorse assegnate, garantendo adeguati tempi di risposta e supportando l'accesso e l'uso contemporaneo da parte del previsto numero di utenti;
- **Manutenibilità:** intesa come possibilità di modificare il sistema in termini di struttura a seguito di mutate situazioni e necessità gestionali;
- **Portabilità:** intesa come facilità di adeguamento a nuovi ambienti e/o situazioni.
- **Usabilità:** ovvero la capacità del sistema di essere compreso, appreso, usato con soddisfazione dall'utente

Il Sistema Informativo deve essere basato su un'architettura hardware/software tale da adeguarsi, con la massima flessibilità, alle necessità delle varie tipologie di utilizzatori, basandosi su modalità d'uso e di accesso alle funzionalità disponibili secondo gli standard più diffusi e conosciuti sul mercato, in modo da consentire un utilizzo immediato dello strumento e di conseguenza uno sfruttamento ottimale.

Il Sistema Informativo sarà utilizzabile, con profili differenti, sia dall'Appaltatore sia dal Committente.

Il Sistema Informativo dovrà essere di architettura client-server e nativo WEB, accessibile dalla rete (protocollo TCP/IP) dal Committente.

Dovrà offrire una precisa "architettura informativa" coerente con ruoli e responsabilità, per evitare il rischio di dispersione e di eccessi informativi. Particolare attenzione dovrà essere data alla concreta realizzazione dei requisiti di visibilità Committente, pur nel rispetto dell'autonomia e delle esigenze dell'Appaltatore. Dovrà pertanto permettere la configurazione di profili utente dotati di log-in e password per le quali sia possibile specificare le funzioni che l'utente è autorizzato a usare. Il sistema deve poter operare **in ambiente Windows, Android e oSX con disponibilità su dispositivi tablet e/o smartphone** di ultima generazione. Dovrà essere disponibile almeno su cinque postazioni di lavoro contemporaneamente collegate in rete per accesso da supervisore e accessibile dalle UU.OO. e dalle strutture convenzionate per la gestione della richiesta. Sono a carico dell'Appaltatore:

- la fornitura dell'hardware delle singole postazioni per accesso supervisore [n. 5 postazioni (monitor + computer)];
- La fornitura di almeno 10 tablet;
- il servizio di hosting;
- la fornitura del database per la sicurezza dei dati
- gli aggiornamenti del software del Sistema Informativo alla ultima release;
- i canoni di manutenzione e assistenza sistemistica per il funzionamento del Sistema Informativo;
- l'integrazione con gli strumenti SW e HW attualmente utilizzati dal Committente.

Le caratteristiche del Sistema Informativo proposto devono consentire un approccio immediato alla sostanza dell'applicazione, evitando la necessità di lunghi processi di apprendimento da parte degli utenti dedicati; la struttura dei dati, i livelli e le modalità di accesso degli operatori al Data Base dovranno essere dettagliate in maniera esplicita dall'Appaltatore in sede di Offerta Tecnica.

Per una migliore fruibilità il Sistema deve inoltre:

- Avere una documentazione tecnica completa ed esaustiva disponibile ed accessibile ad utenti (help on line contestualizzato, tutorial video, documento elettronico)
- Garantire una linea di realizzazione di tutti gli interventi riparativi, migliorativi ed evolutivi definita in ragione di:
 - Suddivisione degli ambienti di esercizio (collaudo) da quelli di sviluppo e produzione;
 - Modello di realizzazione di correzioni ed evoluzioni basato su metodologie di standard riconosciuti dalla normativa vigente;
- Garantire ridondanza totale attraverso installazione in alta affidabilità con sistemi di back up giornalieri e mantenuti per un trimestre e disaster recovery.

Dal momento che il Sistema Informativo deve fornire funzionalità di controllo e di supporto operativo e funzionalità di gestione, è necessario che venga sistematicamente aggiornato il relativo 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 Appaltatore, finalizzate ad una costante interazione tra le parti per una gestione efficace delle attività;
- Funzioni di navigazione e 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 e 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& Contact Center (gestione delle chiamate telefoniche, delle segnalazioni e delle richieste di intervento); il sistema dovrà essere perfettamente integrato con il Contact 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 e il materiale rotabile (in funzione del servizio attivato), ed in particolare nel caso degli immobili suddivisi gerarchicamente in unità, sede, tipo di edificio, destinazione d'uso;
- funzionalità di supporto alla **gestione delle chiamate**: il Sistema Informativo deve essere perfettamente integrato con il Contact 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:
 - Attività Ordinaria (interventi programmati);
 - Attività Straordinaria (interventi a richiesta);
 - Report giornaliero delle attività svolte. Per ogni giornata lavorativa dovrà essere inviato ai soggetti individuati dal Responsabile dei Servizi del Committente, un report sintetico con il dettaglio di tutti gli interventi eseguiti, siano essi relativi ad attività ordinarie (Programmate) siano essi relativi ad attività straordinaria (preventivo e consuntivo).
- funzionalità **mobile**, per la gestione delle richieste di intervento, per l'esecuzione e la certificazione dell'avvenuta esecuzione delle attività attraverso dispositivi mobili;
- 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 attività.

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 richieste e pianificate a titolo preferenziale direttamente sulle planimetrie vettoriali;
- l'individuazione degli elementi tecnici su cui sono state svolte le attività di pulizia e accessorie tramite ricerche su gli attributi alfanumerici;
- la possibilità di completare le informazioni contenute dei rapporti di servizi da parte dei tecnici.

Saranno valutate in fase di gara eventuali migliorie in merito ad ulteriori funzionalità a supporto della gestione delle attività richieste.

Implementazione e gestione del sistema

L'Appaltatore deve provvedere all'implementazione del Sistema Informativo, in modo che tutte le funzionalità previste siano garantite e pienamente fruibili entro la data di sottoscrizione del Verbale di Inizio del Servizio.

In alternativa l'Appaltatore si impegna a garantire la perfetta integrazione tra il Sistema Informativo proposto ed il Sistema Informativo del Committente, con le modalità indicate al presente paragrafo. Durante tale periodo l'Appaltatore si impegna comunque a garantire l'aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo del Committente, secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato.

Eventuali ritardi rispetto ai tempi concordati daranno luogo all'applicazione delle penali contrattualmente previste Paragrafo 16.

Rientrano tra le attività remunerate a Canone tutte le attività relative alla gestione tecnica, 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 del Committente, ovvero con la struttura dati degli applicativi descritti.

L'aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo del Committente dovrà avvenire in maniera automatica, gli stessi dovranno quindi essere visibili *real time* su entrambi i sistemi.

Inoltre l'Appaltatore si impegna a consegnare mensilmente al Committente copia del Data Base (nel formato indicato dal Committente) contenente la totalità dei dati gestiti nel mese di riferimento.

Si ricorda che l'aggiornamento dei dati e la trasmissione delle integrazioni previste saranno oggetto di controllo costante da parte del Committente, così come descritto al paragrafo 12.

L'Appaltatore, 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.

Il 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 dell'Appaltatore.

Integrazione con il Sistema Informativo in uso al Committente

Il Sistema dovrà interfacciarsi con il Sistema Informativo Gestionale del Committente in modo da permettere l'interscambio delle informazioni e dei dati di reporting e garantire la pronta disponibilità e la relativa accuratezza di tutte le informazioni richieste in tempo reale.

Tutte le informazioni gestite dovranno quindi essere visibili all'interno del Sistema Informativo del Committente, il quale verrà inoltre utilizzato come base di riscontro per il controllo dell'accuratezza, modalità e tempistiche di aggiornamento, sincronizzazione di tutti i dati inerenti il presente Appalto.

Il sistema in uso dal Committente si integra in modo nativo con AutoCAD, integrando le planimetrie per acquisire i dati dai disegni e per rappresentarli in modo dinamico. Il Sistema costruisce un legame tra le entità grafiche dei dwg e quelle alfanumeriche.

Sono a carico dell'Appaltatore:

- l'implementazione e la gestione dei dati sul Sistema Informativo del Committente;

- la perfetta integrazione tra il Sistema proposto e quello in possesso del Committente;
- l'aggiornamento continuo tra le informazioni presenti in entrambi i sistemi;

Nel caso di ritardi o di non conformità rilevate si applicheranno le penali descritte al paragrafo 16.

A tal proposito sarà cura dell'Appaltatore proporre in sede di Offerta Tecnica le modalità di interfaccia ritenute più efficaci tra i due sistemi. 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 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 essere integrato nella piattaforma e di semplice utilizzo e mediante una GUI grafica.

I tracciati per tutte le grandezze e 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 e amministrativi;
- **garantire l'allineamento totale (temporale e di qualità del dato) tra le informazioni gestite** in termini di anagrafica tecnica, gestione ticket, piani delle attività, rendicontazione attività, ecc;
- Utilizzo di una **piattaforma unica** ed evoluta per la gestione delle attività contrattuali;
- Sfruttare le **potenzialità** del Sistema Informativo proposto dall'Appaltatore e congiuntamente sviluppare e utilizzare per le attività di gestione dell'Appalto il Sistema in possesso del Committente.

Al fine di sviluppare tale integrazione l'Appaltatore si impegna a consegnare al Committente, così come descritto in offerta tecnica ed entro la data prevista per la firma del verbale di avvio dei servizi il "Progetto di Integrazione", il quale deve prevedere almeno i seguenti aspetti:

- Cronoprogramma delle attività (termine per la realizzazione dell'integrazione non superiore a 30 giorni dalla data di Firma del Verbale di avvio dei servizi);
- 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 dell'Appaltatore 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.

Resta inteso che durante la fase di integrazione, l'Appaltatore dovrà comunque garantire la presenza di tutte le informazioni richieste sul Sistema Informativo del Committente.

Servizi operativi

Gli obiettivi minimi del Committente in merito all'appalto in oggetto sono in particolare **mantenere in perfetto stato** e ad elevati livelli di igiene e di estetica tutti i beni (impianti e materiale rotabile) oggetto del presente contratto.

L'Appaltatore si dovrà pertanto occupare di erogare nel rispetto delle prescrizioni e dei livelli di servizio richiesti nel presente documento i seguenti servizi:

- Servizio di pulizia degli impianti;
- Servizio di pulizia del materiale rotabile;
- Servizi accessori

Prescrizioni di carattere generale relative all'erogazione dei servizi

Di seguito si riepilogano alcune prescrizioni relative ai servizi operativi indicati.

Materiali e attrezzature

Le macchine, le attrezzature e la metodologia adottata per il loro utilizzo dovranno rispettare le norme vigenti riguardanti la prevenzione degli infortuni, l'igiene del lavoro e l'inquinamento, nonché quelle che potranno essere prescritte dal Committente, in relazione alle esigenze dell'esercizio ed alle condizioni ambientali degli impianti.

All'Appaltatore non è consentito l'uso di macchine che provochino rigature o asportazione di vernici anche minime alle superfici sulle quali vengono impiegate. Il Committente si riserva la facoltà di effettuare verifiche in ogni momento, anche al di fuori delle procedure di verifica, sulla presenza e idoneità dei macchinari utilizzati rispetto a quanto previsto dal presente capitolato ed adotterà i necessari provvedimenti in materia di penali e di risoluzione del contratto (in caso di difformità o difetti).

Sono inoltre ad esclusivo carico dell'Appaltatore gli approvvigionamenti di tutti gli accessori, compresi quelli per i servizi igienici, degli strumenti di lavoro necessari nonché le apparecchiature per la pulizia ed il lavaggio oltre a tutto ciò che risulti necessario per l'esecuzione del servizio oggetto di gara, ivi comprese le attrezzature minute (tubi di gomma etc.), i prodotti chimici, i materiali di consumo, il montaggio, l'impiego e lo smontaggio di ponteggi elevatori mobili e fissi eventualmente necessari, in particolare per il lavaggio la pulizia di vetri e soffitti e quant'altro necessario, inerente e conseguente l'assunzione dell'appalto e la sua migliore esecuzione.

Prodotti

Sono ad esclusivo carico dell'Appaltatore gli approvvigionamenti di tutti i prodotti impiegati per l'esecuzione delle attività richieste. I detergenti, i preparati speciali, i prodotti occorrenti per la pulizia (ivi compresi quelli necessari all'assorbimento ed eliminazione di grassi ed olii dalle officine e dai piazzali), la disinfestazione e la profumazione, i prodotti di consumo (sapone, asciugamani, carta igienica) e comunque tutti i prodotti utilizzati per le operazioni di pulizia (compresi i prodotti PMC Presidio Medico Chirurgico) saranno approvvigionati dall'Appaltatore a sua cura e spese.

L'Appaltatore dovrà in particolare:

- Utilizzare prodotti conformi a tutti i requisiti di legge nonché a tutti i requisiti di qualità; i prodotti dovranno essere contraddistinti dal marchio Ecolabel (o da marchi similari di qualità) e/o dovranno essere scelti in accordo ai criteri ambientali minimi indicati al DM 11 ottobre 2017 s.m.i.;
- Controllare, identificare ed accertare la conformità dei prodotti all'uso prima che gli stessi vengano utilizzati; la verifica dovrà essere effettuata con procedura scritta e consuntivata sul sistema informativo;

L'Appaltatore dovrà inoltre predisporre ed applicare procedure per correlare i prodotti opportunamente identificati, a tutte le fasi della produzione del servizio, assicurando che il processo sia attuato in condizioni controllate; tali condizioni dovranno comprendere:

- Istruzioni operative scritte (schede tecniche operative per l'uso) che definiscano le modalità di utilizzo in relazione all'ambiente di lavoro alle destinazioni d'uso ed ai requisiti di qualità previsti, compatibilmente con la presenza o meno dell'impianto di depurazione e delle relative specifiche di lavaggio dei treni;
- Attività di controllo continuo delle caratteristiche del prodotto e del processo d'uso nonché controllo sull'utilizzo delle apparecchiature e sul monitoraggio continuo dei prodotti le cui carenze possono rilevarsi solo durante il loro utilizzo.

I prodotti dovranno essere sempre corredati dalla scheda di sicurezza (normativa CEE) e dalla scheda tecnica dello stesso.

L'Appaltatore, sulla base delle peculiarità del perimetro oggetto del contratto (verificate durante la fase di sopralluogo e comunque indicate negli allegati) ha l'obbligo di utilizzare prodotti e tecnologie idonee per la pulizia ordinaria e straordinaria di tutti i componenti oggetto del contratto (es. sedili in tessuto) e di tutte le aree rispettando eventuali cicli di pulizia forniti dal Committente, eventualmente migliorabili all'interno del progetto tecnico.

L'uso da parte dell'Appaltatore di prodotti proibiti per legge o non conformi alle modalità prescritte, o non idonei all'uso, o comunque diversi da quelli dichiarati, comporterà:

- L'immediato abbandono del prodotto non conforme;
- L'applicazione della prevista penale;
- Il risarcimento di eventuali danni conseguenti all'uso dei prodotti non conformi, ivi comprese le spese sopportate per la riparazione delle vetture, il costo del fermo-vettura nonché le spese di accertamento presso centri di analisi chimiche.

In particolare, non è consentito l'uso di solventi aggressivi per sgrassare parti verniciate, l'acqua a getto nell'interno dei veicoli, avendo peraltro cura di evitare in modo assoluto anche piccole infiltrazioni di acqua nelle apparecchiature elettriche e nelle canalizzazioni dei cavi e l'uso di prodotti che provochino rigature o degrado della verniciatura, anche minime sulle superfici sulle quali vengono impiegati.

Il Committente si riserva la facoltà di effettuare prelievi dei prodotti e verifiche in ogni momento, anche al di fuori delle procedure di controllo, non solo sulla idoneità dei prodotti utilizzati, ma anche sulle modalità di stoccaggio e d'uso. Il ritrovamento di difformità o difetti rispetto a quanto previsto dalla presente documentazione di gara comporterà l'avvio di tutti i provvedimenti necessari, in accordo alle penali ed alle clausole di risoluzione del contratto.

In caso di prelievo del prodotto, qualunque addetto dell'Appaltatore presente dovrà sottoscrivere il verbale di prelievo e indicare lo stesso all'interno del sistema informativo, in associazione all'attività oggetto del prelievo. Il Committente avrà facoltà di avvalersi di laboratori chimici specializzati per procedere alle analisi dei prodotti prelevati, finalizzate all'accertamento della rispondenza delle loro caratteristiche ai requisiti prescritti ed alle indicazioni rilevabili dalle etichette e dalle schede tecniche e tossicologiche.

L'Appaltatore è in ogni caso responsabile unico ed esclusivo dell'uso dei prodotti e garantisce la loro idoneità e rispondenza a tutti i requisiti di legge ed alle prescrizioni delle Autorità competenti; la consegna al Committente degli elenchi dei prodotti usati non esonera l'Aggiudicataria dalle proprie responsabilità in merito.

Il soggetto aggiudicatario dovrà indicare e applicare le necessarie procedure per lo smaltimento degli imballaggi contaminati.

Il soggetto Aggiudicatario dovrà fornire alla Struttura preposta del Committente l'elenco completo di tutti i prodotti utilizzati, suddivisi per sito.

Non è consentito l'uso del lavaggio con acqua dei pavimenti del materiale rotabile provvisto di botole d'ispezione sopra i motori, per i quali si dovrà adottare l'uso di generatori di vapore a secco.

Orari di erogazione e reperibilità del servizio

Gli orari di erogazione delle attività richieste sono indicati nell'Allegato 6 al presente capitolato. Resta inteso che l'Appaltatore potrà apporre delle migliorie agli orari, nel rispetto delle prescrizioni minime indicate.

Il Committente avrà comunque facoltà di apportare tutte le ulteriori modifiche ed integrazioni che riterrà necessarie ed opportune, anche successivamente alla prima approvazione, dandone formale comunicazione all'Appaltatore. Gli orari di esecuzione del servizio proposti e tutte le eventuali successive modifiche richieste dal Committente sono vincolanti per l'Appaltatore e modificabili solo su specifica comunicazione del Committente.

L'articolazione oraria del servizio così approvata, le eventuali modifiche ed integrazioni apportate dal Committente, unitamente all'offerta (tecnica ed economica) presentata dall'Appaltatore, al presente capitolato ed ai relativi allegati costituiranno parte integrante del contratto e rappresenteranno il compendio dei documenti contenenti le disposizioni, prescrizioni e metodologie che l'appaltatore sarà tenuto ad osservare nell'adempimento delle obbligazioni derivanti dall'assunzione del servizio di che trattasi.

L'Appaltatore dovrà inoltre garantire sin dalla data di firma del Verbale di avvio dei servizi un servizio di pronto intervento e di reperibilità del personale operativo per garantire la pronta esecuzione degli interventi richiesti, in caso di emergenze improvvise. L'Appaltatore dovrà fornire al Committente il recapito telefonico ed email dei vari tecnici preposti al ricevimento delle richieste di intervento.

In relazione ai livelli di priorità attribuiti, l'Appaltatore è tenuto ad operare secondo i **livelli di priorità per l'effettuazione del sopralluogo** ed entro i **tempi di intervento** indicati al paragrafo 6. Una volta evasa la richiesta e preso in carico l'intervento, sarà compito dell'Appaltatore eseguire il sopralluogo nel rispetto dei livelli di priorità, eseguire l'eventuale messa in sicurezza e/o l'eventuale intervento di contenimento e individuare il **livello di Programmabilità e tipologia**

dell'intervento, secondo la tabella indicata al paragrafo 6 e il tempo stimato per l'inizio e la conclusione della esecuzione delle attività, dandone evidenza nel Sistema Informativo, e quant'altro necessario. L'Appaltatore dovrà garantire l'impiego di personale adeguatamente formato sulle possibili problematiche emerse e sugli immobili e parco mezzi oggetto del servizio.

Presidio di pulizia

L'Appaltatore, fermo restando che spetta a lui progettare e realizzare la struttura organizzativa dedicata all'erogazione dei servizi, dovrà garantire il seguente presidio minimo per l'espletamento delle attività:

| FIGURE PROFESSIONALI PRESIDIO | Fascia oraria | Luogo | Numero |
|-------------------------------|---------------|-----------------|--------|
| Operaio pulizia | 07:00/16.00 | lotto 1 lotto 2 | 1 |

Il presidio sarà attivo secondo le fasce orarie indicate. Il presidio potrà svolgere sia attività programmate che straordinarie. Il presidio di pulizia è considerato come servizio a canone e ricadente nella valutazione complessiva del canone. Il personale dovrà essere opportunamente integrato in base alle logiche e alle modalità operative che l'Appaltatore intende adottare e che si renderanno necessarie in vigenza di Contratto.

Le risorse dovranno avere anzianità professionale certificata e comprovata qualifica nello specifico settore di appartenenza. Al di fuori delle fasce orarie coperte dal presidio, e nei giorni di sabato e festivi, l'Appaltatore deve comunque garantire la reperibilità 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro) per 365 (trecentosessantacinque) giorni l'anno di uno o più operatori, forniti di apparati di telefonia mobile, delegati a gestire le emergenze.

L'Appaltatore dovrà fornire al Committente l'elenco del personale in reperibilità aggiornandolo quando necessario con la massima tempestività.

Gestione rifiuti generati dalle attività

Nel corso dell'erogazione dei servizi, l'Appaltatore deve adottare specifiche procedure e modalità operative per la gestione dei rifiuti (modalità di raccolta e differenziazione nonché la gestione dei rifiuti pericolosi).

Le aree devono essere restituite, al termine della giornata lavorativa, pulite e immediatamente utilizzabili (es: eliminare residui di erbacce, raccolta erba, piccoli rifiuti, ecc.).

L'Appaltatore dovrà provvedere allo sgombero, al trasporto e allo smaltimento di materiali non riutilizzabili di risulta dalle attività, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa e dai regolamenti comunali; lo smaltimento di rifiuti solidi e liquidi, anche speciali, ivi compresi oli 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 l'Appaltatore dovrà comunicare per iscritto al Responsabile del Procedimento l'ubicazione della discarica prescelta e gli estremi delle autorizzazioni, predisponendo ove necessario il piano di smaltimento secondo le prescrizioni delle autorità competenti.

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

L'Appaltatore 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.

E' obbligo dell'Appaltatore richiedere al rappresentante del Committente l'autorizzazione al deposito, momentaneo, di residui, avanzi di lavorazione, rifiuti, ecc. La richiesta deve contenere il luogo individuato come idoneo al deposito, le modalità di sistemazione, la natura e la qualità delle cose da depositare.

Altre prescrizioni generali

Al termine delle attività indicate, l'addetto preposto all'esecuzione del servizio compilerà sul sistema informativo il registro giornaliero delle attività contenente le attività eseguite (rispetto al piano operativo) e ne consegnerà una copia per e-mail al referente del Committente. Il registro dovrà essere debitamente compilato e sottoscritto. La mancata certificazione delle

prestazioni verrà considerata come mancata effettuazione delle stesse, con conseguente applicazione delle penali e/o non corresponsione dei corrispettivi per le attività extracanone.

In caso inoltre di dichiarazioni non veritiere o false autocertificazioni, il Committente si riserva senza alcuna comunicazione di richiedere l'allontanamento dell'addetto da tutti i siti aziendali, salvo il risarcimento da parte dell'Appaltatore dei danni eventualmente subiti e ferme restando le sanzioni previste per dichiarazioni mendaci.

Requisiti e prescrizioni specifiche per tipo di servizio

Di seguito si riportano le prescrizioni specifiche relative ai servizi oggetto di gara.

Resta inteso che in caso di ritrovamento in qualsiasi area e/o mezzo di oggetti di proprietà di terzi durante l'esecuzione delle attività, gli stessi dovranno essere consegnati ai Referenti del Committente osservando la procedura aziendale per "oggetti smarriti". L'oggetto ritrovato verrà riposto negli impianti dotati di armadi per contenere gli oggetti smarriti (stanze dei Responsabili preposti).

Servizio di pulizia impianti

Il servizio di pulizia impianti comprende tutte le attività ordinarie e straordinarie atte a garantire il livello di igiene richiesto ed i requisiti ambientali indicati dal Committente.

Ricadono in particolare nel servizio le seguenti attività:

- Attività programmate di pulizia di primo ingresso;
- Attività programmate e straordinarie di pulizia delle aree interne ed esterne dei siti;
- Attività programmate di rifornimento materiale igienico sanitario;
- Attività di gestione (raccolta e trasporto presso le aree di stoccaggio) dei rifiuti e attività di trasferimento presso le isole ecologiche.
- Spostamento di arredi e materiali;
- Pulizia delle caditoie a griglia e/o continue di raccolta acque ed aspirazione acque dai passi d'uomo dei serbatoi interrati e trasferimento, attraverso idonei strumenti alle isole ecologiche e/o nei punti di raccolta presenti in ciascun impianto/sito stabiliti dal Committente;
- Effettuazione della derattizzazione e bonifica/dissuasione/allontanamento di animali e insetti dei locali tecnologici e delle aree amministrative con obbligo di fornitura delle planimetrie, ove sia specificata la localizzazione dei dispositivi di cattura e/o dissuasione;
- Effettuazione della disinfestazione dei locali tecnologici e delle aree tecniche e amministrative;
- Sanificazione dei servizi igienici;
- Pulizia della sede binari, ove previsto;
- Sfalcio/Diserbo delle erbe infestanti da banchine, camminamenti, etc, ove previsto;
- Disinfestazione da blatte con squadre dedicate composte da personale qualificato e specializzato;

E con particolare riferimento alle **Officine**:

- Riordino delle aree di officina;
- Pulizia del materiale rotabile sottoposto a particolari lavorazioni;
- Lavaggio dei pezzi e dei complessivi meccanici;
- Soffiaggio sottocassa materiale rotabile;
- La movimentazione dei fusti olio, materiali e rifiuti a mano e con idonei mezzi (sollevatori a forche etc.);
- Attività particolari non programmabili;
- Pulizia delle macchine utensili dell'officina

Inoltre, previo accordo con la DEC:

- Al fine della bonifica dei depositi dai volatili, periodicamente dovranno effettuarsi interventi di falconeria, ad integrazione della fornitura di sistemi di dissuasione già previsti. In particolare, si specifica che l'impresa dovrà intervenire entro 48 ore dalla segnalazione della DEC;
- Offrire assistenza per il recupero e smaltimento di eventuali siringhe usate rinvenute nei locali aziendali;
- Eliminazione di scritte, graffiti o calcomanie dalle pareti interne ed esterne dei Depositi; si specifica che l'attività consiste nell'eliminazione di tutti i graffiti, le scritte e gli aloni di qualsiasi dimensione, adottando specifiche metodologie in funzione delle caratteristiche delle superfici da trattare. Nel caso tali interventi dovessero avvenire, per scelta della stazione appaltante, tramite riverniciatura di pareti o simili, gli interventi stessi dovranno essere effettuati con colori tali da coprire i graffiti e/o le scritte, mantenendo lo stesso RAL del colore preesistente. Tali interventi devono rispondere ad una serie di criteri e precisamente: I reflui prodotti dovranno essere raccolti su appositi panni assorbenti impermeabili e smaltiti a cura ed onere dell'appaltatore. Eventuali spandimenti o accumuli, anche accidentali di reflui dovranno essere opportunamente aspirati e smaltiti a cura dell'appaltatore.

Pulizia di primo ingresso

L'Appaltatore si dovrà occupare durante il periodo di avviamento (due mesi) di riportare gli impianti e le strutture a uno standard igienico e di comfort ambientale elevato attraverso l'esecuzione delle operazioni di pulizia e disinfezione di fondo. Il mantenimento delle condizioni di comfort e di standard igienico saranno poi garantiti dalle attività programmate e straordinarie descritte di seguito.

Attività ordinarie

Le operazioni di primo ingresso dovranno essere concordate con il Committente e possono comprendere le seguenti attività:

- Spazzamento e/o aspirazione di pavimenti di tutti gli ambienti interni ed esterni;
- Lavaggio meccanico di fondo di tutti i pavimenti interni ed esterni;
- Trattamenti protettivi di tutti i pavimenti interni ed esterni, ove necessario;
- Eliminazione di residui di varia natura e depositi polverosi da tutte le superfici verticali e orizzontali (opache e vetrose);
- Spolveratura e lavaggio di fondo di superfici come, ad esempio, in via indicativa e non esaustiva zoccolature, parapetti e corrimano, plafoniere specchi ecc.;
- Pulizia di fondo di tutte le superfici vetrate interne ed esterne;
- Pulizia di fondo di porte e portoni;
- Pulizia di fondo degli ascensori, ove presenti;
- Pulizia di fondo dei luoghi di raccolta dei rifiuti e dei contenitori degli stessi.

Le prestazioni indicate sono comprese all'interno del canone e dovranno essere erogate nei tempi indicati relativi alla fase di avviamento.

L'Appaltatore per l'esecuzione delle attività richieste dovrà garantire:

- L'adozione di tecniche e metodologie atte a prevenire i rischi di disservizio;
- L'impiego di attrezzature all'avanguardia e di massima efficienza;
- L'utilizzo di ogni utile ausilio tecnologico volto a garantire l'esatto adempimento delle obbligazioni.

Prescrizioni relative alle attività ordinarie e straordinarie.

Attività ordinarie

L'Appaltatore si dovrà occupare di tenere in perfetto stato gli spazi e le sedi affidategli. Le operazioni ricadenti nelle attività programmate sono in prevalenza:

- Attività di pulizia ordinaria (da effettuare quotidianamente): consistono nell'insieme di operazioni di pulizia e disinfezione di routine volte a mantenere uno standard igienico costante;

- Attività di pulizia periodica (da effettuarsi con cadenza diversa dal quotidiano o settimanale): consistono nell'insieme di operazioni di pulizia e disinfezione intermedia e radicale volte a ripristinare le condizioni igieniche standard, agevolando le operazioni di pulizia ordinaria e a evitare interventi di bonifica.

Le operazioni da svolgere all'interno degli impianti sono riportate nell'Allegato 4 al presente documento di gara. Inoltre, nell'Allegato 5 sono riportate le procedure elementari che costituiscono le procedure di riferimento ed i passi procedurali del ciclo di lavoro della singola attività.

In sede di offerta, l'Appaltatore potrà individuare eventuali migliorie e/o sinergie relativamente alle attività che saranno oggetto di valutazione tecnica da parte del Committente.

Le operazioni potranno essere eseguite sia di giorno che di notte (sulla base delle indicazioni fornite relativamente agli orari di erogazione del servizio) in locali, sedi e/o piazzali non illuminati o poco illuminati: in quest'ultimo caso, l'Appaltatore dovrà attrezzarsi con lampade e/o altri mezzi di illuminazione. Inoltre, sarà a carico del soggetto aggiudicatario l'intervento degli scarichi fognari (lavabi e wc) presenti presso i servizi igienici e gli spogliatoi.

Attività straordinarie

Per attività straordinarie si intendono tutti quegli interventi che vengono svolti su richiesta del Committente e non pianificati.

Il Committente potrà richiedere l'esecuzione delle attività secondo le procedure descritte all'interno della documentazione di gara e l'appaltatore dovrà garantire la tempestiva esecuzione delle attività, nel rispetto dei livelli di priorità indicati. Ricadono nelle attività straordinarie l'esecuzione di prestazioni aggiuntive sulle aree e depositi oggetto del perimetro.

Resta inteso che in caso di ritrovamento in qualsiasi area e/o mezzo di oggetti di proprietà di terzi durante l'esecuzione delle attività, gli stessi dovranno essere consegnati ai Referenti del Committente osservando la procedura aziendale per "oggetti smarriti". L'oggetto ritrovato verrà riposto negli impianti dotati di armadi per contenere gli oggetti smarriti (stanze dei Responsabili preposti).

Le attività richieste in aggiunta a quanto programmato saranno gestite come attività extracanone e saranno contabilizzate secondo i listini di riferimento indicati al paragrafo 14) al netto dei ribassi indicati nella documentazione di gara per destinazione d'uso.

Tra le attività straordinarie, il Committente potrà richiedere in caso di necessità lo sgombero neve nelle aree dei siti oggetto del presente contratto ed eventuali attività di bonifica dei piazzali. L'Appaltatore dovrà indicare in sede di offerta le procedure operative, gli strumenti messi a disposizione e le modalità di organizzazione in caso di emergenza neve.

Le prestazioni devono contemplare l'impiego di risorse umane e materiali adeguate a garanzia dell'esecuzione dell'attività a regola d'arte.

L'attività sarà remunerata extracanone in base ai listini indicati al paragrafo 14.

Fornitura materiale igienico sanitario

L'Appaltatore dovrà fornire a sua cura e spese tutti i materiali di qualità, ivi compresi i relativi accessori dichiarati in sede di offerta tecnica e necessari per i servizi igienici (carta igienica, asciugamani di carta, (ECO) sapone liquido (disinfettante), servizio lady e garantire il continuo rifornimento (in quantità adeguate al consumo) degli stessi negli appositi distributori, secondo le necessità di volta in volta riscontrate.

Attività Ordinarie

Si intendono comprese nei servizi:

- la fornitura dei materiali di consumo per i servizi igienici (sapone liquido asciugamani, carta igienica, fogli copri-asse (ECO);
- la fornitura e la manutenzione dei dispenser (per sapone e carta e profumo);
- la fornitura di cestini porta assorbenti, spazzoloni water e relativi sacchetti;
- il reintegro e mantenimento delle dotazioni dei servizi e accessori, ovunque presenti e senza oneri per Cotral, secondo gli standard di Cotral.

Tali materiali dovranno essere di caratteristiche adeguate ai distributori esistenti ed a quelli che saranno installati a cura dell'Appaltatore stesso nel corso della fornitura.

L'Appaltatore è tenuto alla gestione delle scorte relative al materiale igienico sanitario sito per sito e conseguentemente dovrà curare il periodico reintegro dei materiali in questione affinché il personale preposto all'esecuzione dei servizi possa operare secondo gli standard qualitativi richiesti e definiti nel ciclo di lavoro.

Nell'eventualità in cui durante la presa in carico del servizio si riscontri un numero di accessori superiori a quanto sopra indicato lo stesso dovrà ugualmente essere mantenuto.

Al fine di garantire la dotazione succitata nessun onere dovrà essere attribuito alla stazione appaltante nel caso di rottura degli apparecchi di cui sopra (l'eventuale sostituzione o riparazione è a carico dell'appaltatore).

Si precisa, per la massima chiarezza, che sono compresi nel canone i reintegri per azioni di vandalismo e/o furto e la richiesta di fornitura e posa di profumatori e/o dispenser di profumi in tutti quei casi per i quali Cotral lo ritenesse necessario.

Attività Straordinarie

In base alle necessità indicate, il Committente potrà richiedere materiale igienico-sanitario. La fornitura sarà ricompresa nel canone del servizio. In aggiunta, il Committente potrà richiedere di installare ulteriori dotazioni, non ricomprese nella fornitura iniziale, da remunerare extracanone, secondo i listini di riferimento indicato al paragrafo 14.

Gestione rifiuti

L'Appaltatore è tenuto alla raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani e assimilabili provvedendo a utilizzare gli appositi contenitori in accordo al Committente, conformi alle vigenti disposizioni in materia nonché al conferimento degli stessi nei punti di raccolta prestabiliti secondo i tempi e le modalità prefissate.

Attività Ordinarie

L'Appaltatore dovrà procedere alla raccolta ed al conferimento nei contenitori e nei punti di raccolta posti nei luoghi stabiliti dal Committente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia e dai regolamenti comunali, dei rifiuti (ivi compresi i residui derivanti dalla eliminazione di grassi e morchia) e quant'altro risultante dalle operazioni previste dal presente capitolato.

L'Appaltatore dovrà provvedere allo smaltimento dei rifiuti urbani ed alla relativa fornitura dei sacchi a perdere (e relativi bidoni) ed alla loro collocazione negli appositi supporti, effettuando la raccolta differenziata.

Qualora, per qualsiasi motivo, dovesse verificarsi il caso che l'Azienda preposta non fosse in grado di effettuare il prelievo dei sacchi e lo svuotamento dei cassonetti già depositati nei luoghi di raccolta, sarà obbligo dell'Appaltatore provvedere tempestivamente, senza ulteriore compenso, al loro recupero o posizionamento nei luoghi di origine o diversamente indicati dal DEC del Committente. L'Appaltatore dovrà inoltre provvedere a:

- Mantenere pulita ed a disinfestare giornalmente la zona di raccolta rifiuti;
- Trasportare i sacchi pieni al luogo di raccolta con diligenza e nel rispetto delle disposizioni comunali per orari, modalità e per raccolta differenziata;
- Incentivare (con politiche di comunicazione) la raccolta differenziata predisponendo nei siti in gestione e nel parco mezzi locandine con indicazione delle istruzioni della raccolta differenziata.

In sede di offerta, l'Appaltatore dovrà indicare quali saranno le politiche impiegate per sensibilizzare gli utenti finali e le modalità impiegate.

Cotral si riserva comunque la possibilità di richiedere la sostituzione ed integrazione dei cestini all'interno degli uffici, qualora non ne venga garantita la corretta gestione in relazione ai regolamenti comunali.

Gestione rifiuti speciali

Si intendono comprese nei servizi:

- Mantenimento in esercizio della dotazione di bidoni carrellati (es. 120 litri) per la raccolta di rifiuti speciali e speciali pericolosi all'avvio dell'esecuzione del contratto sarà consegnata all'impresa appaltatrice la dotazione di dettaglio per ogni singolo sito) tramite il reintegro dei contenitori in numero e tipologia rispetto ai contenitori rotti o comunque non utilizzabili all'interno del periodo contrattuale. In caso Cotral ne facesse richiesta l'impresa appaltatrice dovrà fornire un

quantitativo ulteriore di contenitori per un massimo del 30% della dotazione di cui sopra. Le operazioni di montaggio dei contenitori (anche forniti da Cotral) sono a carico dell'impresa appaltante;

- Mantenimento in esercizio della dotazione di casse metalliche (es. 1000 litri). Per la raccolta di rifiuti speciali e speciali pericolosi (all'avvio dell'esecuzione del contratto sarà consegnata all'impresa appaltatrice la dotazione di dettaglio per ogni singolo sito) tramite il reintegro delle casse in numero e tipologia delle unità danneggiate o comunque non utilizzabili. In caso Cotral ne facesse richiesta l'impresa appaltatrice dovrà fornire un ulteriore quantitativo di casse per un massimo di 5 unità per ciascun sito;
- Dove previsto per i soli siti ricadenti nel perimetro della città di Roma Capitale, montaggio e distribuzione degli ecobox forniti da AMA per la raccolta differenziata dei rifiuti assimilabili agli urbani presso gli uffici amministrativi dei depositi e delle stazioni;
- Fornitura di idonei contenitori per lo stoccaggio del materiale assorbente all'interno delle officine di rimessa;
- Fornitura di materiale assorbente per pulire gli eventuali sversamenti di liquidi in fase di manutenzione, da reintegrare negli appositi contenitori ogni volta sia necessario. Tale materiale deve assorbire rapidamente senza provocare polvere, essendo diverso dalla segatura da legno e dovrà essere rimosso non appena assorbito il liquido;
- Fornitura dei sacchi trasparenti a perdere e loro collocazione negli appositi supporti oltre che alla spazzatura ed alla disinfezione giornaliera della zona raccolta rifiuti;
- Movimentazione, attraverso idonei strumenti (carrelli manuali, carrello elevatore con forche montate su piastre rotanti), dalle stazioni, dagli uffici e dai reparti operativi, alle isole ecologiche e/o nei punti di raccolta presenti in ciascuna stazione/deposito/sito stabiliti dal Committente dei rifiuti speciali e quant'altro risultante dalle operazioni previste dal presente Capitolato e dalle attività di deposito. Inoltre, sarà compito dell'impresa appaltatrice accertarsi che tali rifiuti vengano posizionati nelle aree di raccolta e nei giorni previsti per tipologia di rifiuto ovvero stoccati negli appositi scaricabili/contenitori/big-bag, in funzione della loro tipologia in conformità con le Procedure di Cotral in tema di Gestione dei rifiuti. Si sottolinea che il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere a mettere a disposizione, per ogni deposito, le attrezzature adeguate alla movimentazione del materiale;
- Gli operatori dell'impresa riposizioneranno i contenitori utilizzati per movimentare i rifiuti nelle medesime postazioni da cui li hanno prelevati, non modificando quindi la collocazione originaria degli stessi, stabilita dal committente in base a criteri di funzionalità;

In sede di offerta, l'Appaltatore dovrà indicare quali saranno le politiche impiegate per sensibilizzare gli utenti finali e le modalità impiegate.

Attività Straordinarie

Il Committente in caso di necessità potrà richiedere all'Appaltatore di occuparsi del trasferimento e del relativo smaltimento dei rifiuti urbani raccolti e trasportati nelle aree di stoccaggio.

Il conferimento dei rifiuti alle isole ecologiche dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente in materia. La prestazione richiesta non è contemplata all'interno del canone indicato e sarà in caso di richiesta remunerata extracanone, secondo le indicazioni fornite al paragrafo 14 del presente documento.

Servizio di pulizia materiale rotabile

Il servizio consiste nella fornitura di tutte le prestazioni necessarie atte a garantire un alto livello di igiene del parco rotabile. Le prestazioni di pulizia si dividono in due principali rami ossia la **pulizia giornaliera e periodica** del treno (internamente ed esternamente) e le attività straordinarie a richiesta del Committente.

L'Appaltatore si dovrà occupare durante il periodo di avviamento (due mesi) di riportare anche il parco rotabile a uno standard igienico e di comfort elevato attraverso l'esecuzione delle operazioni di pulizia e disinfezione di fondo. Il mantenimento delle condizioni di comfort e di standard igienico saranno poi garantiti dalle attività programmate e straordinarie descritte di seguito.

Gli operatori dedicati alle attività dovranno frequentare corso di abilitazione alla scorta cantiere e sostenere il relativo esame di abilitazione propedeutico all'effettuazione di talune lavorazioni (almeno per i capisquadra per ogni turno di lavoro, per ogni lotto).

Pulizia interna ed esterna dei treni

Attività ordinarie

L'Appaltatore si dovrà occupare, per l'intero parco rotabile indicato nell'Allegato 2), di erogare le attività di pulizia ordinarie di cui all'Allegato 4).

Nell'Allegato 5) sono inoltre riportate le istruzioni operative per le diverse tipologie di attività da eseguire ed i diversi step procedurali, oltre che i requisiti di accettazione della prestazione ed i criteri di controllo impiegati durante le visite ispettive.

L'Appaltatore in sede di offerta potrà proporre delle migliorie al piano delle attività indicato, nel rispetto di quanto indicato dal Committente. Le migliorie saranno oggetto di valutazione in sede di esame delle offerte.

I metodi di lavorazione dovranno essere quelli indicati nel Manuale Operativo del Servizio, appositamente predisposto e presentato in sede di gara, ivi comprese le eventuali successive modificazioni e/o integrazioni. Si riporta di seguito l'elenco delle principali attività che caratterizzano i servizi oggetto del presente appalto.

Attività relative ai materiali rotabili ricomprese nel canone mensile:

- Effettuazione delle pulizie interne ed esterne sui materiali rotabili (comprese scritte e graffiti di qualsiasi dimensione);
- Sanificazione cabine macchinisti e corsia treni;
- Controllo ed eventuale rifornimento dei liquidi (acqua, carta mani e carta igienica) sui materiali rotabili provvisti di servizi igienici;
- Pulizia delle testate dei materiali rotabili;
- Affissione e rimozione decalcomanie a bordo treno;
- Rifornimento sabbia materiale rotabile;
- Disinfezione periodica del materiale rotabile;
- Affissione degli avvisi al pubblico, rimozione di quelli scaduti ed il ripristino degli avvisi in corso di validità mancanti;
- Affissione di locandine pubblicitarie e posizionamento bandierine sulle testate del materiale rotabile;
- La chiusura dei finestrini e degli specchi retrovisori dei mezzi, nel corso delle fasi di lavaggio dei mezzi stessi;
- La chiusura delle porte di cabina, nel corso delle fasi di pulizia giornaliera;
- Pulizia interna (spazzatura pavimenti con raccolta rifiuti a bordo, chiusura finestrini in caso di pioggia) del materiale rotabile;
- Pulizia e aspirazione di vani interni al materiale rotabile (vano rubinetto freno, mantovane);
- Eliminazione di scritte, graffiti o calcomanie dalle pareti all'interno ed esterno cassa dei materiali rotabili. Si specifica che l'attività consiste nell'eliminazione di tutti i graffiti, le scritte e gli aloni di qualsiasi dimensione, adottando specifiche metodologie in funzione delle caratteristiche delle superfici da trattare. Nel caso tali interventi dovessero avvenire, per scelta della Stazione Appaltante, tramite riverniciatura di pareti o simili, gli interventi stessi dovranno essere effettuati con colori tali da coprire i graffiti e/o le scritte, mantenendo lo stesso RAL del colore preesistente. Tali interventi devono rispondere ad una serie di criteri e precisamente i reflui prodotti dovranno essere raccolti su appositi panni assorbenti impermeabili e smaltiti a cura ed onere dell'appaltatore. Eventuali spandimenti o accumuli, anche accidentali di reflui dovranno essere opportunamente aspirati e smaltiti a cura dell'Appaltatore;
- Conservazione dell'integrità dei materiali, della loro finitura e della qualità originale, la visibilità delle segnalazioni e delle indicazioni eventualmente presenti;
- Garanzia di un aspetto omogeneo delle superfici trattate;
- Consegna, al termine degli interventi, di superfici prive di aloni e di macchie.
- Rifornimento dei serbatoi dell'acqua dei servizi igienici dei materiali rotabili della Ferrovia Roma-Viterbo.

Attività straordinarie

Per attività straordinarie si intendono tutti quegli interventi che vengono svolti su richiesta del Committente e non pianificati. Il Committente potrà richiedere l'esecuzione delle attività secondo le procedure descritte all'interno della documentazione di gara e l'appaltatore dovrà garantire la tempestiva esecuzione delle attività, nel rispetto dei livelli di priorità indicati.

Ricadono nelle attività straordinarie l'esecuzione di prestazioni aggiuntive sui treni (sia interne che esterne) in aggiunta a quelle indicate nel piano delle attività.

Resta inteso che in caso di ritrovamento in qualsiasi area e/o mezzo di oggetti di proprietà di terzi durante l'esecuzione delle attività, gli stessi dovranno essere consegnati ai Referenti del Committente osservando la procedura aziendale per "oggetti smarriti". L'oggetto ritrovato verrà riposto negli impianti dotati di armadi per contenere gli oggetti smarriti (stanze dei Responsabili preposti).

Le attività richieste in aggiunta a quanto programmato saranno gestite come attività extracanone e saranno contabilizzate secondo i listini di riferimento indicati al paragrafo 14.

7. Modalità di consegna

La fase di presa in consegna degli immobili e del parco rotabile si distingue in due sottofasi dettagliate di seguito ossia la fase di passaggio di consegna ed avviamento, la fase di presa in consegna e la fase di avvio dei servizi.

Passaggio di consegne e avviamento

Prima dell'inizio dei Servizi, con lo scopo di consentire un'adeguata conoscenza di tutti gli immobili, delle aree ed il parco rotabile presenti nell'ambito del perimetro oggetto di gara di Cotral Spa e delle problematiche a essi annessi, l'Appaltatore dovrà provvedere a un periodo di affiancamento con le società appaltatrici uscenti di 30 giorni dalla data di inizio che sarà opportunamente comunicata dal Committente.

Durante tale periodo l'Appaltatore dovrà garantire la presenza del Responsabile del Contratto e dei Coordinatori tecnici operativi della struttura organizzativa per l'esecuzione, in sovrapposizione alle società appaltatrici uscenti, che resteranno responsabili della gestione, pulizia degli edifici e dei treni oggetto dell'Appalto fino al termine del proprio contratto. Gli oneri e le spese connessi con il periodo di affiancamento sono ad esclusivo carico dell'Appaltatore e già remunerati nel corrispettivo d'Appalto.

Presa in consegna

L'Appaltatore dovrà eseguire tutte le attività propedeutiche alla presa in consegna delle aree, degli immobili e del parco rotabile. In particolare, dovrà, entro il termine stabilito dal Committente, sottoscrivere un apposito **Verbale di Inizio del Servizio**, in contraddittorio con il Committente.

Il Verbale di Inizio del Servizio rappresenta il documento con il quale l'Appaltatore prenderà formalmente in carico gli immobili, le aree ed il parco rotabile per tutta la durata del Contratto e sancisce la data di avvio del Servizio. Il verbale di inizio del servizio conterrà al suo interno:

- I servizi da erogare;
- Le consistenze in termini di mq per destinazione d'uso e numero dei treni oggetto dell'appalto;
- Le prestazioni richieste;
- I passi procedurali (in termini di attività e frequenze per singola consistenza).

Il verbale di consegna potrà essere aggiornato direttamente attraverso il sistema informativo del Committente a seguito dell'attività di costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica e durante tutta la durata contrattuale a seguito di variazioni delle consistenze che impattano sul valore del canone, come indicato al capitolo 13.

Il Verbale dovrà essere prodotto in contraddittorio tra Appaltatore e Committente e recare la loro firma congiunta.

All'atto della consegna dei servizi, l'Appaltatore dovrà indicare il nominativo, il recapito telefonico e l'indirizzo email del Tecnico responsabile dell'appalto e dovrà indicare l'orario di lavoro osservato presso i propri uffici.

La consegna dei servizi avrà luogo alla data fissata dalla Cotral Spa entro e non oltre 15 gg naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del Contratto.

Nel caso di ritardo della presa in consegna, rispetto alla data prevista, si applicherà la penale di cui al paragrafo 16. Qualora l'inizio delle attività abbia un ritardo superiore a quindici giorni naturali e consecutivi dalla data del Verbale, per fatto e colpa dell'Appaltatore, ovvero senza giustificato motivo accertato dal Committente, quest'ultimo si riserva la facoltà di risolvere il contratto con conseguente perdita, da parte dell'Appaltatore stesso, del diritto a qualsiasi onorario e/o riconoscimento di spese, fermo restando il risarcimento del danno. La consegna dei servizi è subordinata alla presentazione inoltre, da parte dell'Appaltatore, preventivamente alla data del Verbale di inizio del servizio della seguente documentazione:

L'Appaltatore, controfirmando per accettazione il **Verbale di Inizio del Servizio**, viene costituito custode dei beni oggetto del Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura e a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

8. Prescrizioni relative al personale dipendente dell'impresa

Organizzazione

L'Appaltatore deve presentare almeno 15 (quindici) giorni prima dalla data di presa in consegna degli immobili e degli impianti l'elenco del personale dedicato alla prestazione dei servizi. L'elenco deve comprendere l'intero organico destinato all'Appalto e quindi anche comprensivo del personale utilizzato per le eventuali sostituzioni.

In particolare, l'Appaltatore dovrà indicare la tipologia del Contratto e l'estratto del Libro Unico del Lavoro (LUL).

Il Committente, su semplice richiesta anche verbale, potrà procedere in qualsiasi momento, al controllo dei documenti suddetti da cui possa dimostrarsi l'ottemperanza da parte dell'Appaltatore alle obbligazioni previste.

L'ingresso nelle aree oggetto dell'Appalto verrà consentito solo al personale per cui sarà stato esibito quanto sopra indicato. L'Appaltatore dovrà preventivamente comunicare al Committente ogni variazione che si dovesse verificare tra il suo personale nelle forme e nei modi previsti dal presente Capitolato.

L'Appaltatore deve provvedere a propria cura e spese alla organizzazione delle attività ed alla direzione tecnica degli stessi nonché alla sorveglianza ed al controllo delle attività di cui al Capitolato in oggetto.

Il Responsabile Tecnico dell'Appaltatore avrà l'obbligo di presenza continuativa nei luoghi dove si svolgono le lavorazioni appaltate e dovrà svolgere anche le funzioni di preposto, con i relativi compiti previsti dalla normativa vigente per tale figura.

Nell'esecuzione dell'appalto l'Appaltatore è tenuto ad applicare ai lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo nazionale di lavoro vigente per la categoria nel corso dell'appalto, nonché da quello integrativo territoriale vigente nel luogo in cui si svolgono i lavori, come pure ad adempiere a tutti gli obblighi di legge derivanti dalle assicurazioni sociali (invalidità, vecchiaia, disoccupazione, infortunio, malattia, ecc.) provvedendo, a totale proprio carico, al pagamento dei relativi contributi nei confronti del personale.

L'Appaltatore è impegnato all'osservanza delle norme e prescrizioni contenute, oltre che nel contratto collettivo nazionale di lavoro vigente per la categoria, anche nelle leggi e nei regolamenti sull'assunzione, tutela, protezione, sicurezza, assicurazione ed assistenza dei lavoratori.

Dotazioni del personale

L'Appaltatore 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 dell'Appaltatore deve portare sulla divisa il tesserino di riconoscimento, contenente informazioni relative alla società di appartenenza, il proprio nominativo e numero di matricola, corredato di fotografia del dipendente formato tessera. Ciascun tesserino deve essere validato dal Committente e firmato per autorizzazione al fine di evitarne eventuali duplicazioni. Al personale che non risulterà identificabile non sarà consentito l'ingresso e se già presente nelle aree di pertinenza del Committente verrà allontanato.

Il personale adibito alle lavorazioni di "Assistenza Officina" dovrà essere identificabile tramite divise di lavoro recanti sulla schiena la dicitura "Assistenza Officina" o altre diciture concordate con il DEC.

Formazione ed addestramento

L'Appaltatore dovrà provvedere affinché il personale che eseguirà i servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente.

L'Appaltatore in ogni caso si impegna ad eseguire le attività con personale dotato dei requisiti tecnici e della capacità professionale adeguati alla complessità delle stesse.

Qualora il Committente ritenesse che uno o più dipendenti dell'Appaltatore non possiedano i requisiti tecnici indispensabili per un efficiente ed efficace svolgimento del Servizio in oggetto o si comporti in modo tale da comprometterne sensibilmente l'esecuzione e/o l'avanzamento, per incuria, negligenza, incompetenza o per altri motivi attinenti alla sicurezza ed alla incolumità delle persone, il Committente si riserva il diritto di avvisare e di attivare l'Appaltatore per l'adozione di provvedimenti opportuni. A tal riguardo, l'Appaltatore si impegna a porre in essere tutte le azioni necessarie, non escluso anche la sostituzione del personale, a sua cura e spese, in modo da garantire l'osservanza degli obblighi contrattuali. La sostituzione del personale dell'Appaltatore non dovrà in alcun caso pregiudicare la continuità dei lavori o del servizio prestato.

Eventuali contestazioni od osservazioni del Committente circa il personale dovranno essere ovviate dall'Appaltatore entro il termine stabilito dal Committente e con piena soddisfazione del medesimo, pena l'applicazione della penalità di cui al paragrafo 16. L'Appaltatore si impegna a che il subappaltatore rispetti, nei confronti dei propri dipendenti, i medesimi obblighi ed oneri da lui assunti verso il Committente, in particolare per quanto riguarda la normativa in materia di sicurezza e igiene sul lavoro, nonché la normativa assicurativa, contributiva e contrattuale.

L'Appaltatore garantisce che all'interno della propria organizzazione, i dati personali sono trattati nel rispetto delle normative in materia di protezione dati personali.

L'Appaltatore garantisce altresì che il personale autorizzato a trattare i Dati del Titolare:

- ha ricevuto precise istruzioni sul trattamento dei dati, in modo che lo stesso avvenga nel rispetto delle normative in materia di protezione dati;
- si impegna alla riservatezza e/o è sottoposto ad un apposito obbligo legale di riservatezza;
- riceve una periodica formazione in materia di privacy e di trattamento dei dati.

Disposizioni contrattuali

L'Appaltatore 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. 97, comma 5 del D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i.. L'Appaltatore 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) applicato.

Il Committente rimane estraneo ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra l'Appaltatore ed i propri dipendenti e/o collaboratori.

Inoltre il Committente dispone di lettori di tessere (badge) posizionati all'ingresso di ogni edificio. Tale strumento viene anche impiegato per adempiere al rispetto delle normative vigenti in termini di prevenzione e sicurezza. Il Committente, attraverso modalità che verranno rese note prima dell'inizio del Servizio, si impegna quindi a fornire un badge a tutti i dipendenti dell'Appaltatore, nonché di eventuali subappaltatori, che opereranno all'interno degli edifici rientranti nel perimetro dell'Appalto. Tale badge sarà utilizzato dagli operatori per l'ingresso/l'uscita dagli immobili.

Nel caso di ritardo nella consegna della documentazione necessaria al rilascio del badge o del suo mancato utilizzo durante l'ingresso negli edifici o per ogni situazione non preventivamente comunicata di discordanza tra programma giornaliero e dati rilevati dal sistema di rilevamento presenze all'interno degli edifici, saranno applicate le penali previste al paragrafo 16.

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 all'Appaltatore di chiedere alcun onere aggiuntivo.

Rispetto delle norme

L'Appaltatore dovrà porre in essere nei confronti dei propri dipendenti tutti i comportamenti dovuti in forza delle normative disposte a tutela della sicurezza e igiene del lavoro e dirette alla prevenzione dei rischi.

A tal fine imporrà al proprio personale il rispetto della normativa di sicurezza e ai propri preposti di controllare ed esigere tale rispetto. In particolare l'Appaltatore dichiara esplicitamente di conoscere e si impegna a far osservare al proprio personale e al personale degli eventuali subappaltatori, tutte le norme, le disposizioni e le procedure relative alla gestione

della sicurezza del Committente in vigore nel luogo in cui si svolgeranno le lavorazioni e di cui verrà preliminarmente informato (norme interne, regolamenti, procedure di emergenza /antincendio).

Vista la tipologia dei beni, l'Appaltatore si impegna riguardo all'area interessata dagli interventi, a separarla dall'area in cui si svolgono le attività dell'edificio ed assicurarne la pulizia attraverso 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.

Le aree devono essere restituite, al termine della giornata lavorativa, pulite e immediatamente utilizzabili (es: eliminare residui di calcinacci, fili elettrici/corrugati, piccoli rifiuti, ecc.).

Eventuali requisiti e prestazioni aggiuntive in materia di salute, sicurezza e ambiente, ritenuti dal Committente necessari per meglio attuare la propria politica, potranno essere richieste all'Appaltatore.

L'Appaltatore si obbliga ad informare di quanto richiesto dal Committente in materia di salute, sicurezza e ambiente, tutti i propri dipendenti, tutti gli eventuali subappaltatori ed eventuali terzi.

L'Appaltatore assume a proprio carico tutte le spese e le conseguenze che dovessero derivare dalla inosservanza delle norme e disposizioni sopra citate, mallevando il Committente da ogni responsabilità anche nei confronti dei terzi.

L'Appaltatore dovrà dotare il personale operante per suo conto nel cantiere di tutte le apparecchiature, le protezioni, le attrezzature e gli indumenti personali, di qualità adeguata e conformi alle normative di legge, necessari ad eseguire i lavori in condizioni di massima sicurezza, nonché a controllare che ne venga fatto integrale ed appropriato uso.

Tale personale sarà adeguatamente addestrato, sia in generale sulla materia dell'infortunistica, dell'igiene del lavoro, dell'antiquinamento utilmente attinente all'espletamento delle attività, sia in merito alle caratteristiche ed ai rischi connessi alle strutture, alle sostanze presenti ed all'attività svolta nel cantiere.

Il Committente si riserva di pretendere l'allontanamento del personale dell'Appaltatore che contravvenga ai propri doveri di sicurezza o che non rispetti norme, procedure e regolamenti o comunque risulti non gradito al Committente per comprovato e giustificato motivo.

Non sono ammessi nelle sedi Cotral veicoli privati dei dipendenti del soggetto aggiudicatario. I veicoli del soggetto Aggiudicatario potranno entrare negli impianti Cotral solo se preventivamente autorizzati. Il Committente si riserva di effettuare controlli agli eventuali veicoli di servizio del soggetto aggiudicatario stesso, sia in entrata che in uscita dagli impianti.

A richiesta del Committente, al termine dell'orario di lavoro, il personale soggetto aggiudicatario potrà essere sottoposto a controlli, nei limiti e con l'osservanza delle leggi vigenti.

9. Protocollo dei rapporti e delle procedure

In caso di A.T.I. (Associazioni Temporanea di Imprese qualificate *"uno strumento temporaneo, occasionale e limitato di cooperazione o di integrazione messo in opera, di volta in volta, per consentire a più imprese, tra cui una capogruppo, di presentare un'offerta unitaria in gare d'appalto, alle quali non avrebbero potuto altrimenti partecipare per mancanza dei requisiti tecnici o finanziari o per eccessivo rischio"*), fermo restando che il pagamento possa essere effettuato da Cotral alle coordinate bancarie della Capogruppo, ciascuna impresa fatturerà, con le medesime modalità indicate all'art. 15, la quota di corrispettivo di propria competenza direttamente alla Cotral.

In tal caso le fatture delle imprese mandanti riporteranno le coordinate bancarie della Capogruppo.

In caso di pagamento effettuato alla Capogruppo, quest'ultima dovrà inviare a Cotral la conferma dell'avvenuta ripartizione delle somme pagate unitamente alle attestazioni bancarie ovvero le quietanze rilasciate dalle "imprese mandanti" in originale.

Cotral si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza del servizio prestato.

Qualora a seguito di tali accertamenti si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali, si procederà all'immediata contestazione al Contraente delle circostanze rilevate ed il Contraente potrà inviare le proprie controdeduzioni, sottoscritte dal legale rappresentante, entro il termine perentorio di 15 giorni dalla data di ricevimento della formale contestazione.

10. Oneri, obblighi spese ed adempimenti a carico dell'impresa

E' a carico dell'Appaltatore e quindi compreso e compensato dall'importo contrattuale, qualsivoglia responsabilità onere e/o obbligo e/o spesa e/o adempimento di qualunque genere e natura, nessuno escluso anche se non previsto espressamente nel capitolato, ma che comunque l'Appaltatore debba sostenere o abbia sostenuto per qualsivoglia motivo connesso direttamente o indirettamente all'obbligo di esecuzione puntuale ed a perfetta regola d'arte delle prestazioni, anche occasionali, e di quant'altro costituisca oggetto dell'affidamento o che sarà comunque ordinato ed eseguito nel corso del medesimo, nell'assoluto rispetto della vigente normativa in vigore o di quelle che dovessero essere emanate nel corso della durata del presente contratto, nonché nel rispetto del capitolato.

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, INAIL, 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. Eventuali ritardi nell'ottenimento di tali autorizzazioni e/o permessi non costituiranno giustificato motivo di disfunzioni;
- 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 per la tenuta dei registri di carico e scarico di rifiuti speciali e/o pericolosi.

Cartelli di cantiere, identificazione personale e mezzi

Al fine di assicurare l'informazione e la sicurezza delle aree oggetto di interventi l'Appaltatore 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 Responsabile del Procedimento, 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 Responsabile del Procedimento;
- la fornitura ai tecnici ed agli operatori di tesserino di riconoscimento con fotografia e dati come da normativa in vigore. Il personale dell'Appaltatore si presenterà sul luogo di lavoro munito di tesserino di riconoscimento;
- i mezzi utilizzati dagli operatori dovranno recare il logo prescelto dall'Appaltatore in dimensioni e posizione che ne garantiscano la visibilità.
- l'organizzazione e l'attrezzatura del cantiere che deve essere, in relazione alle particolarità dell'opera, caratterizzato dalla presenza dei mezzi e sistemi più moderni;
- l'approntamento di tutte le opere provvisorie occorrenti (materiali e mano d'opera);
- l'allacciamento dell'energia elettrica sia per l'illuminazione che per la forza motrice, a partire dalla cabina di trasformazione o quadro generale, della necessaria potenza, esistente nel complesso "Cotral Spa" sede dei lavori; ove non vi fosse la disponibilità, l'Impresa deve provvedere, con proprio generatore, installato secondo la normativa vigente;
- il mantenimento, durante la esecuzione dei lavori, anche con deviazioni o altre opere provvisorie, della continuità delle acque e delle strade di ogni genere;

- il mantenimento della pulizia del cantiere, di strade, sia interne al complesso "Cotral Spa", che pubbliche, in occasione dei trasporti o di lavorazioni;
- il carico, il trasporto e lo scarico dei materiali di risulta scelti ed indicati dal Committente, presso i siti indicati dallo stesso Committente
- la fornitura e la manutenzione di cartelli di avviso e di lumi di segnalazioni diurne e notturne, nei punti prescritti e quanto altro, a scopo di sicurezza, venisse richiesto dai regolamenti e dalle esigenze locali e/o particolarmente indicato dal Committente;
- la sorveglianza e la custodia del cantiere, di tutti i materiali in esso contenuti, nonché di tutte le cose di proprietà "Cotral Spa" o di terzi, che fossero state consegnate all'Impresa appaltatrice;
- la responsabilità della salvaguardia e della protezione contro il perimento o il deterioramento di tutte le opere, di tutti i materiali e di tutto ciò che occorra per l'appalto;
- l'uso parziale o totale dei ponti di servizio, di impalcature o di manufatti provvisori, da parte del personale dipendente di altre Imprese, che eseguono lavori per conto della "Cotral Spa";
- l'accesso al cantiere ed il libero passaggio nello stesso, e nelle opere costruite od in costruzione, dei dipendenti della "Cotral Spa" e dei soggetti autorizzati dal medesimo;
- gli oneri dipendenti da servitù di esercizio;
- le provvidenze per evitare il verificarsi di danni alle opere, alle persone od alle cose nell'esecuzione dell'opera;
- il trasporto del Personale dipendente presso la località in cui è ubicato il cantiere e ritorno;
- tutti gli adempimenti amministrativi, gli oneri e le spese per l'eventuale occupazione di suolo pubblico.

Sopralluoghi, accertamenti preliminari e oneri vari

Sarà compito dell'Appaltatore 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, l'Appaltatore 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 dell'Appaltatore e quant'altro serva per svolgere le prestazioni in sicurezza, compreso l'accertamento di situazioni particolari pericolose.

L'Appaltatore 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.

L'Appaltatore deve, altresì, presentare avviso, con congruo anticipo, al responsabile delle attività che si svolgono nell'immobile, relativo al giorno e all'ora in cui si andrà a fare il lavoro o sopralluogo, in modo che possa organizzarsi adeguatamente.

L'Appaltatore 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 l'Appaltatore, rimanendo in tutti i casi sollevato il Committente.

Obblighi particolari

L'Appaltatore è tenuto alla redazione degli allegati giustificativi alla fatturazione e della contabilità nelle forme e con le modalità che gli verranno richieste dal Committente. In particolare dovrà tenere una contabilità secondo le specifiche richieste dalla legislazione sui LL. PP e/o secondo quanto specificato in Capitolato.

L'Appaltatore 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;

L'Appaltatore non potrà accampare diritti o presentare pretesti per ritardare la consegna degli immobili;

L'Appaltatore è tenuto inoltre a:

- Garantirsi l'approvvigionamento (se non presenti nell'impianto del Committente) delle fonti energetiche elettrica, pneumatica e idrica;
- Occuparsi dell'immagazzinamento dei materiali/attrezzature necessarie alle lavorazioni;
- Smaltire con frequenza giornaliera i rifiuti prodotti nelle lavorazioni;
- Osservare le norme sull'igiene, sicurezza e rispetto ambientale;
- Osservare le leggi, i regolamenti e le normative citate;
- effettuare un costante controllo ed una tempestiva segnalazione al Committente di ogni eventuale anomalia riscontrata nelle parti edilizie, elettriche o meccaniche degli immobili;
- ogni onere e spesa per mano d'opera, materiali, accessori, lavorazioni, impiego di attrezzature, anche particolari, per dare ciascun materiale ed apparecchiatura completi, funzionanti e pronti all'uso (con esecuzione a perfetta regola d'arte e conforme alle leggi, alle norme e prescrizioni vigenti all'epoca dei lavori);
- gli oneri relativi all'addestramento del personale del Committente eventualmente preposto alla gestione degli impianti;
- al costo della polizza R.C.T.;
- gli oneri relativi alla conduzione dell'appalto;
- per noli, ogni spesa per dare a piè d'opera i macchinari e mezzi pronti all'uso;
- il pagamento di tasse di registrazione anche in multa, di imposte o contributi di qualsiasi genere derivanti dall'esecuzione dei lavori;
- le spese di bollo inerenti agli atti occorrenti per la gestione del lavoro dal giorno della consegna fino a quello del collaudo.
- le spese generali dell'Appaltatore.

Particolari cautele dovranno essere osservate nei riguardi della linea aerea di contatto all'interno del deposito e delle apparecchiature elettriche, meccaniche e pneumatiche a bordo dei veicoli e presso i locali del Deposito - Officina.

Polizza assicurativa R.C.T.

Il Committente non assume alcuna responsabilità per danni che dovessero derivare al Committente, ai suoi beni ed ai suoi dipendenti oltre che a terzi e a cose, nonché al personale o a beni e cose del Committente, in conseguenza dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto. L'Appaltatore assume ogni responsabilità in ordine agli eventuali danni sopramenzionati.

Ai sensi dell'articolo 103, comma 7 del D.lgs. 50/2016, l'appaltatore è obbligato, contestualmente alla sottoscrizione del contratto, a produrre apposita polizza assicurativa R.C.T. pari al 5% dell'importo di aggiudicazione rapportato alla durata contrattuale per la copertura specifica dei rischi, derivanti dall'esecuzione del servizio di cui al presente Capitolato, valida per l'intera durata del contratto che tenga indenne il Committente da tutti i rischi di esecuzione ed assicuri il Committente stesso contro la responsabilità civile per danni causati a terzi nel corso dell'esecuzione dei lavori.

La copertura delle predette garanzie assicurative decorre dalla data di consegna dei lavori e cessa alla data di emissione del certificato di collaudo o del certificato di regolare esecuzione e comunque decorsi dodici mesi dalla data di ultimazione dei lavori risultante dal relativo certificato. Le stesse polizze devono inoltre recare espressamente il vincolo a favore del Committente e sono efficaci senza riserve anche in caso di omesso o ritardato pagamento delle somme dovute a titolo di premio da parte dell'esecutore.

La polizza assicurativa contro tutti i rischi di esecuzione, da qualsiasi causa determinati, deve coprire tutti i danni subiti dal Committente a causa del danneggiamento o della distruzione totale o parziale di impianti e opere, anche preesistenti, salvo quelli derivanti da errori di progettazione, insufficiente progettazione, azioni di terzi o cause di forza maggiore.

La polizza per la responsabilità civile deve prevedere:

- la copertura dei danni che l'appaltatore debba risarcire quale civilmente responsabile verso prestatori di lavoro da esso dipendenti e assicurati secondo le norme vigenti e verso i dipendenti stessi non soggetti all'obbligo di assicurazione contro gli infortuni nonché verso i dipendenti dei subappaltatori, impiantisti e fornitori per gli infortuni da loro sofferti in conseguenza del comportamento colposo commesso dall'impresa o da un suo dipendente del quale essa debba rispondere ai sensi dell'articolo 2049 del codice civile, e danni a persone dell'impresa, e loro parenti o affini, o a persone del Committente occasionalmente o saltuariamente presenti in cantiere e a consulenti dell'appaltatore o del medesimo Committente;

- la copertura dei danni biologici;
- l'indicazione che tra le "persone" si intendono compresi i rappresentanti del Committente autorizzati all'accesso al cantiere, della Direzione dei Lavori, dei Coordinatori per la sicurezza e loro collaboratori autorizzati e dei Collaudatori in corso d'opera.

Qualora l'appaltatore sia un'Associazione Temporanea di concorrenti le stesse garanzie assicurative prestate dalla mandataria capogruppo coprono senza alcuna riserva anche i danni causati dalle imprese mandanti.

In caso di sospensione, comprovata dal relativo verbale sottoscritto dal Committente, per una durata superiore ai trenta giorni ovvero nel caso di proroga del contratto, l'Appaltatore è tenuto a prolungare la garanzia assicurativa per un periodo almeno pari a quello della sospensione e/o della proroga e comunque, inderogabilmente, fino alla data del certificato di regolare esecuzione.

Il costo della polizza assicurativa suddetta è compreso e compensato dai prezzi contrattuali.

Resta comunque stabilito che anche nel caso in cui l'ammontare dei danni ecceda rispetto al massimale sopraindicato, l'Appaltatore è il responsabile esclusivo sia nei confronti del Committente che dei terzi.

L'Impresa si obbliga a garantire e rilevare il Committente da qualsiasi pretesa, azione, domanda, molestia o altro, che possa derivargli da terzi in conseguenza dell'appalto e si obbliga, in particolare, ad intervenire come garante nelle azioni legali che venissero intentate da terzi contro il Committente per fatti, incidenti o danni derivanti dall'esecuzione dell'appalto.

Garanzia dell'impresa Appaltatrice

Il periodo di garanzia per il lavoro eseguito di ogni singolo ordinativo di lavoro STRAORDINARIO, RIAVVIO e/o IMPLEMENTAZIONE è fissato per la durata mesi 12 dalla data di collaudo e/o fine lavori.

Durante tale periodo l'Impresa sarà obbligata ad eseguire a sue cure e spese tutti quei lavori, interventi, forniture di materiale e mano d'opera, che, a giudizio insindacabile della D.L. o del Collaudatore, si rendessero necessari in seguito a deficienze di esecuzione riscontrate o resesi palesi.

L'impresa dovrà iniziare i lavori necessari per l'eliminazione degli inconvenienti riscontrati entro 10 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Committente e concluderli nel termine fissato nella lettera stessa, in relazione alla natura ed all'importanza dell'intervento.

Dopo detto periodo, se l'Impresa non avesse ottemperato a quanto costituisce suo obbligo, si provvederà con altri mezzi alla esecuzione di dette opere, addebitando gli oneri all'Impresa e rivalendosi contro di essa a norma di legge per qualsiasi danno subito.

Il termine del suddetto periodo di garanzia, si intenderà prorogato del numero di giorni intercorrenti dalla data di comunicazione di cui sopra all'avvenuta eliminazione della deficienza lamentata.

L'Appaltatore dovrà garantire che i lavori oggetto dell'Appalto sono conformi alle Norme precedentemente richiamate nel presente CSA.

La rispondenza alla specifica tecnica prescritta dal presente Capitolato Speciale è garantita dal Fornitore. Il prodotto fornito godrà di garanzia per due anni a far data dalla consegna dello stesso.

11. Riservatezza

L'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere e di far mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Detto obbligo sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione delle prestazioni contrattualmente stabilite.

L'Appaltatore è, inoltre, responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori di quest'ultimi, fornitori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di quest'ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il Committente ha la facoltà di risolvere di diritto il contratto stipulato, fermo restando il risarcimento, da parte dell'Appaltatore, di tutti i danni derivanti. La violazione dei disposti del presente

articolo, da parte sia dell'Appaltatore che del proprio personale, costituirà uno dei motivi di giusta causa di risoluzione del contratto.

12. Controlli

Al fine di valutare l'andamento e la **qualità del servizio** erogato dall'Appaltatore, 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 di 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. L'Appaltatore si obbliga a consentire al Committente di procedere in qualsiasi momento, anche senza preavviso, alla verifica sulla piena e corretta esecuzione del contratto nonché alla corrispondenza delle figure professionali effettivamente impiegate ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche. In caso di rifiuto da parte dell'Appaltatore di consentire il controllo, il Committente potrà risolvere il contratto con l'incameramento della cauzione.

Al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto descritto nel presente Capitolato, Offerta Tecnica e/o altri documenti contrattuali, il Committente effettuerà apposite verifiche ispettive (con il supporto di enti terzi), avvalendosi anche di organismi di ispezione terzi accreditati secondo la norma UNI CEI ISO/IEC 17020:2012. 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 stimolare l'Appaltatore ad assicurare la qualità dei processi e delle risorse impiegate, a garanzia di risultati positivi e in linea con le richieste del Committente e con le attese degli utenti.

Indicatori di performance

Il **sistema di controllo** prevede che il servizio erogato venga misurato da un sistema di indicatori di performance articolati per livelli successivi di dettaglio, i quali si riferiscono a due macroaree di monitoraggio della qualità: **Qualità percepita** e **Qualità erogata**.

Più in particolare, il livello complessivo della qualità del servizio viene espresso da un **indicatore di sintesi ($I_{complessivo}$)**, determinato attraverso la somma ponderata dei risultati degli indicatori che afferiscono alle due dimensioni di controllo, alle quali corrispondono indicatori specifici, come evidenziato di seguito:

$$IQC_{complessivo} = \sum_{i=1}^3 Ai * wi + \sum_{j=1}^6 Boj * wj + \sum_{k=1}^6 Bsk * wk$$

Dove:

$IQC_{complessivo}$ = indicatore generale relativo alla **qualità complessiva** dei servizi oggetto dell'Appalto;

Ai = indicatori di secondo livello relativi alla qualità percepita;

Boj = indicatori di secondo livello relativi alla qualità erogata dalle attività ordinarie;

Bsk = indicatori di secondo livello relativi alla qualità erogata dalle attività straordinarie;

wi, wj e wk = pesi associati rispettivamente agli indicatori Ai e Bj (la cui somma è pari all'unità).

I pesi attribuiti agli indicatori potranno essere variati e riproporzionati dal Committente in relazione alle esigenze specifiche dello stesso durante la fase di start up del contratto. Il Committente potrà, durante i tavoli di coordinamento, decidere delle variazioni dei valori dei pesi sulle dimensioni oggetto di discussione nel presente paragrafo. In quest'ottica si specifica che le eventuali penali relative al primo bimestre saranno eventualmente stornate all'Appaltatore al termine del primo anno contrattuale sotto forma di bonus, nel caso in cui nei successivi bimestri i valori degli indicatori calcolati (per tutti gli indicatori previsti) siano superiori ai valori soglia progettati. In particolare, il Committente e l'Appaltatore si incontreranno al fine di validare, tra le altre cose, i valori obiettivo ed i valori soglia dei singoli indicatori ed pesi relativi agli indicatori di primo e secondo livello. Il valore effettivo dell'*Indicatore Complessivo*, la cui composizione è dettagliata di seguito, verrà

calcolato **Bimestralmente**.

Entro il 15 del mese successivo al termine di ciascun bimestre di Riferimento, verrà redatto un report relativo all'**Indicatore Complessivo** e alle sue componenti. Tale Report, firmato da entrambe le parti avrà validità al fine dell'applicazione di eventuali penali.

Nello specifico, per l'**Indicatore Complessivo** ($IQ_{complessivo}$) il valore soglia di riferimento per l'applicazione delle penali, descritte al paragrafo 16 è **fissato pari a 85%**. L'Appaltatore dovrà predisporre una struttura organizzativa che consenta di **assicurare**:

- il supporto al Committente per le attività di monitoraggio;
- la collaborazione nelle attività di controllo, assicurando la disponibilità dei dati e l'accesso ai luoghi.

Nella tabella di seguito viene descritta la **struttura del sistema di controllo** con particolare riferimento alle aree di monitoraggio, agli indicatori che saranno controllati e alla base di riscontro per il calcolo.

| INDICATORE GLOBALE | AMBITO | ID KPI | DESCRIZIONE KPI | MODALITÀ RILEVAZIONE | PESO | VALORE SOGLIA |
|--------------------------------|--|--------|---|----------------------|------|---------------|
| IQCs Qualità complessiva | Qualità Percepita | A.1 | Customer satisfaction (a freddo) | QUESTIONARI | 0,5 | 90% |
| | | A.2 | Numerosità reclami e solleciti | SISTEMA INFORMATIVO | 0,5 | 95% |
| | Qualità dei risultati attività programmate (Erogata) | Bo.1 | Rispetto procedure operative | VISITE ISPETTIVE | 0,4 | 90% |
| | | Bo.2 | Rispetto dei programmi di pulizia periodica | SISTEMA INFORMATIVO | 0,4 | 95% |
| | | | | VISITE ISPETTIVE | | |
| | | Bo.3 | Rispetto dei tempi di aggiornamento Sistema del Informativo (ticket sistema etc.) | SISTEMA INFORMATIVO | 0,2 | 95% |
| | | | | VISITE ISPETTIVE | | |
| | Qualità dei risultati delle attività straordinarie (Erogata) | Bs.1 | Rispetto dei tempi di inizio intervento | SISTEMA INFORMATIVO | 0,4 | 90% |
| | | Bs.2 | Rispetto procedure operative | VISITE ISPETTIVE | 0,3 | 85% |
| | | Bs.3 | Rispetto dei tempi di aggiornamento Sistema del Informativo (ticket a sistema) | SISTEMA INFORMATIVO | 0,2 | 90% |
| | | | | VISITE ISPETTIVE | | |
| | | Bs.4 | Rispetto dei tempi di consegna preventivi/consuntivi | SISTEMA INFORMATIVO | 0,1 | 85% |
| | | | | VISITE ISPETTIVE | | |

Gli indicatori di ciascun livello sono costruiti componendo linearmente gli indicatori del livello inferiore, mediante i pesi indicati; si fa presente che tali pesi saranno definiti dal Committente e comunicati all'Appaltatore durante la prima sessione dei tavoli di coordinamento e che comunque il Committente potrà riproporzionare, per tutta la durata del Contratto, gli stessi in relazione ai seguenti elementi:

- esiti delle indagini effettuate dal Committente, che portino a ritenere utile l'incremento dei pesi delle dimensioni per le quali gli esiti non risultino rispondenti alle richieste del Committente o comunque non positivi;

- necessità di disattivare alcune delle dimensioni del controllo, in relazione alle priorità del Committente. In questo caso il Committente si riserva comunque di calcolare il valore degli indicatori le cui dimensioni sono state disattivate, per il bimestre di Riferimento, riproporzionando i pesi delle dimensioni attive.

Nell'Allegato 7 al presente capitolato sono riportati nel dettaglio le formule di calcolo degli indicatori riportati.

Modalità 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 dall'Appaltatore.

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;
- l'esecuzione di campagne di customer satisfaction.

Ognuna delle suddette modalità di controllo, specificate di 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 verificato in contraddittorio con l'Appaltatore in sede di Tavolo di Coordinamento.

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 la modulistica indicata all'Appaltatore, eseguirà il confronto tra i valori degli indicatori e i livelli di servizio contrattualizzati al fine di definire eventuali penali relative al bimestre di Riferimento. I risultati di tale confronto verranno motivati e riportati su apposita documentazione condivisa con l'Appaltatore, 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 raccolte in fase di gestione dei ticket relativi sia alle **attività programmate** che alle **attività riparative**. 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 dell'Appaltatore, 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 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.

Audit e verifiche ispettive

Il Servizio reso dall'Appaltatore deve rispondere qualitativamente e quantitativamente agli accordi contrattuali, per questo è facoltà del Committente verificare che l'Appaltatore sia dotato di **attrezzature ed apparecchiature idonee**, che disponga delle **figure professionali atte a garantire la piena rispondenza di quanto stabilito contrattualmente** e che le **attività previste siano eseguite secondo quanto specificato nel presente Capitolato**.

Il Committente si riserva il diritto di svolgere controlli che potrebbero anche interessare le strutture aziendali dell'Appaltatore, fermo restando l'obbligo, da parte dell'Appaltatore, 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. L'Appaltatore 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 dell'Appaltatore.

In particolare, per quanto attiene la verifica dell'effettiva esecuzione e delle metodologie di intervento del personale dell'Appaltatore in merito agli interventi (siano essi programmati o a guasto), il Committente si riserverà di valutare ogni singolo intervento.

L'obiettivo del Committente è di validare l'esecuzione di tutti gli interventi effettuati dall'Appaltatore 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 due diverse tipologie di Audit e verifiche ispettive.

Le verifiche delle prestazioni dovranno aver luogo con l'assistenza dei preposti del soggetto aggiudicatario abilitati a controfirmare i relativi Verbali e potranno avere inizio:

- per gli immobili in qualunque momento successivo alla ultimazione delle operazioni di pulizia e prima dell'utilizzazione ad eccezione delle aree scoperte che potranno essere collaudate non oltre un'ora dall'ultimazione delle lavorazioni;
- per i materiali rotabili in qualunque momento successivo all'ultimazione delle prestazioni sui mezzi oggetto di verifica, ma comunque prima dell'uscita dal deposito e/o messa in servizio.

La Struttura preposta del Committente provvederà a convocare telefonicamente il referente tecnico locale del soggetto aggiudicatario con preavviso di 1h.

L'eventuale assenza, durante le attività di verifica di conformità delle prestazioni, del referente tecnico locale del soggetto aggiudicatario, regolarmente informata, anche per mancata risposta alla telefonata di convocazione, non invaliderà il risultato delle prove medesime.

Certificazioni dell'Appaltatore

Una ulteriore modalità di controllo del servizio erogato riguarda tutte le informazioni di ritorno che l'Appaltatore si impegna a consegnare al Committente in merito alle attività eseguite. Al termine di ogni intervento (programmata/straordinaria), l'Appaltatore 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 l'Appaltatore dovrà caricare a Sistema è rappresentata da:

- **Documentazione fotografica:** per ogni intervento programmato l'Appaltatore dovrà produrre una fotografia (prima e dopo) all'area oggetto di intervento. Le fotografie dovranno essere caricate direttamente a Sistema a testimonianza dell'avvenuta esecuzione secondo quanto stabilito dalla programmazione definita per la giornata;
- **Consuntivazione interventi:** l'Appaltatore avrà l'onere di redigere un attestato di esecuzione degli interventi riepilogante tutte le lavorazioni eseguite. Le informazioni dovranno essere caricate a Sistema al termine di ogni giornata e ad esse 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 dell'Appaltatore 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 area indicata (stanza e/o deposito). 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.

13. Variazioni dell'entità della fornitura/servizio

Nel corso della durata del Contratto il Committente si riserva la facoltà, secondo quanto previsto e nei limiti imposti dall'art. 106 del Dlgs 50/2016, di introdurre variazioni in diminuzione o in aumento rispetto al numero degli immobili ed al numero di treni con contestuale diminuzione o aumento del corrispettivo a canone e con l'obbligo dell'Appaltatore di adempiere alle medesime condizioni tecniche. In particolare, le variazioni che porteranno ad un aumento/diminuzione del Canone saranno esclusivamente quelle di seguito elencate:

- variazioni del perimetro di gestione del Servizio derivanti dall'aumento o diminuzione del numero di edifici/impianti e del numero di treni;
- variazioni del perimetro di gestione del Servizio conseguenti ad aggiunte o sottrazioni di porzioni di immobile o di uno o più piani a un edificio.

Il canone in aggiunta o in diminuzione verrà determinato sulla base della consistenza impiantistica specifica dismessa e/o aggiunta. In caso di aumento del perimetro, l'aumento del canone sarà calcolato dal Committente a seguito della verifica dei componenti impiantistici presenti negli immobili e/o aree acquisite di cui all'Allegato 1).

La variazione di canone e la relativa rivalutazione sarà gestita attraverso l'aggiornamento direttamente sul sistema informativo del Verbale di inizio lavori (o di consegna del servizio), documento descritto nel capitolo 5. Le eventuali estensioni o riduzioni del servizio saranno comunque tempestivamente anticipate per e-mail alla struttura dell'Appaltatore per il seguito di competenza e nel rispetto dei termini previsti da legge, entro il termine massimo di 30 giorni naturali e consecutivi.

L'Appaltatore non potrà avanzare con riferimento al suddetto limite alcuna ulteriore pretesa in quanto il servizio sarà commisurato all'entità delle prestazioni effettivamente rese.

14. Metodo di valutazione e compenso

Le attività di cui al Servizio oggetto del presente Appalto sono remunerate a Canone o Extra Canone.

La remunerazione avviene attraverso la determinazione di un Canone annuo totale, dato dalla somma dei singoli Canoni annui dei Servizi e di un eventuale corrispettivo Extra Canone, corrisposti secondo le modalità di corresponsione/fatturazione di cui al paragrafo 15 del presente Capitolato:

$$CT = \sum C_i + EC_i$$

Dove:

CT: Canone annuo totale;

C_i : Canoni annui dei singoli Servizi;

EC_i : eventuale corrispettivo Extra Canone.

Modalità di remunerazione

Canone

Le attività ordinarie programmate sono remunerate attraverso un Canone Mensile. La determinazione dell'importo del Canone sarà effettuata attraverso la seguente formula:

$$CM = \frac{\sum_1^n Ci}{12}$$

Dove:

CB = Canone bimestrale

Ci = Canoni annui dei singoli Servizi

In particolare, le componenti Ci sono determinate attraverso la seguente formula:

$$C_i = P_i * cons_i$$

Dove:

Pi = prezzo unitario annuo, relativo alla tipologia di servizio i-esima, al netto del ribasso unico offerto in sede di offerta economica Allegato 12)

cons_i = consistenza relativa alla i-esima tipologia di servizio.

Extracanone

Le attività straordinarie 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 in sede di gara.

Listino prezzi di riferimento

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

La rilevazione dei prezzi da utilizzare nella formulazione delle suddette preventivazioni sarà eseguita utilizzando i seguenti listini di riferimento, elencati in ordine di consultazione:

- "Tariffa Dei Prezzi Regione Lazio" – ultimo aggiornamento disponibile.
- Corrispettivi Manodopera.

I prezzi applicati sono da intendersi comprensivi di ogni onere, nessuno escluso, per dare l'opera completa e pronta all'uso nel rispetto delle norme di legge vigenti nello specifico settore. 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.

Prezzi della manodopera

Per le prestazioni di mano d'opera in economia, sulla scorta di regolari liste degli operai, verranno rimborsati all'Appaltatore secondo il costo orario medio indicato del CCNL Multiservizi del D.M. 13 febbraio 2014. I costi orari saranno applicati per tutte le categorie di manodopera interessate a questo Appalto e sono comprensivi di tutti gli oneri, fra i quali:

- retribuzione contrattuale;
- quote per assicurazioni sociali ed infortuni;
- ogni spesa per la prestazione di attrezzi e strumenti di lavoro, materiali di consumo;
- assicurazioni obbligatorie e oneri di legge e di fatto gravanti sulla manodopera, trasferte e indennità per eventuali interventi fuori zona.

Nel prezzo sono esclusi gli oneri della sicurezza.

Le ore in economia verranno contabilizzate a partire dal momento in cui l'operaio inizia l'intervento presso il cantiere, fino al momento di abbandono dello stesso per la pausa di mensa o a fine giornata o per qualsiasi altro motivo di abbandono del luogo di lavoro, per ricominciare dal ritorno dello stesso.

Revisione dei prezzi

In riferimento alla revisione dei prezzi, si applica quanto previsto all'art 106 del D.Lgs. 50/2016. Si applica l'art. 29 del D.L. n. 4/2022 e s.m.i. I prezzi contrattuali, a partire dal secondo anno dall'attivazione, saranno sottoposti a revisione annuale sulla base dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI).

15. Contabilizzazione, fatturazione e pagamenti

Il corrispettivo del Contraente per l'esecuzione del contratto sarà pari all'offerta formulata ed approvata, I.V.A. ex art. 17 ter del DPR n. 633/1972 (cd split payment) esclusa.

Il corrispettivo dovuto sarà versato al Contraente, previa verifica della corrispondenza del servizio erogato (cd Entrata Merce), a quanto richiesto, dietro presentazione di fattura posticipata in regime di "Split Payment") da inviare in formato elettronico ai sensi della L. n. 205/2017 e successivi Provvedimenti e Circolari applicative, univocamente attraverso il Sistema di Interscambio (SDI) secondo le regole tecniche stabilite dai provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate. Per consentire la ricezione delle fatture nel formato XML, i dati completi per la trasmissione delle fatture elettroniche intestate a Cotral sono i seguenti: **Nazionalità: IT; Codice Fiscale e Partita IVA: 06043731006; Denominazione: COTRAL SPA; Indirizzo: Via Bernardino Alimena, 105 – 00173 Roma (RM); Codice Destinatario SDI: 0G6TBBX.** Le fatture dovranno contenere, oltre l'imponibile e le eventuali spese esenti, anche l'importo dell'IVA con la codifica prevista per le: Operazioni assoggettate a split payment (con IVA non incassata dal cedente ai sensi dell'art. 17-ter del DPR 633/1972). Ai sensi dell'art. 12 del D.L. 87/2018 convertito dalla L. 96/2018, la disciplina dello "split payment" non si applica alle prestazioni di servizi rese ai soggetti di cui ai c. 1, 1 bis e 1 quinquies, i cui compensi sono assoggettati a ritenute alla fonte a titolo di imposta sul reddito ovvero a ritenuta a titolo di acconto di cui all'art. 25 del DPR 600/1973. Il flusso potrà contenere degli allegati, in formato pdf anche compresso in formato ZIP (ad es: copia del DDT, dell'Ordine SAP, delle relazioni, dei consumi ecc.) utili per le fasi di accertamento e registrazione della transazione. Per i soggetti "esonerati" dall'obbligo di emettere la fattura in formato xml, la stessa, unitamente agli eventuali citati allegati, dovrà essere trasmessa, in formato pdf, all'indirizzo: pec.fatture@cotral.legalmail.it

La fattura dovrà contenere il riferimento al contratto, il numero dell'Ordine di Acquisto (SAP) ricevuto, il codice CIG e, ove previsto, il riferimento al Documento di Trasporto.

Le singole fatture, fiscalmente non scartate dallo Sdi (Sistema di Interscambio) e complete dei riferimenti indicati al comma che precede, saranno liquidate entro i termini di cui al D.lgs 231/2002 così come modificato dal D.lgs n. 192/2012 decorrenti dalla data del ricevimento della fattura ovvero

dalla data di accertamento, da parte del responsabile dell'esecuzione, della rispondenza della prestazione effettuata alle prescrizioni previste nel presente Capitolato, o in quelli diversamente concordati tra le parti.

Ai fini del pagamento, il Contraente allega al contratto sub ovvero trasmette prima della maturazione del corrispettivo, a COTRAL, a firma del legale rappresentante, i dati inerenti:

- 1) gli estremi identificativi del conto corrente bancario o postale dedicato;
- 2) le generalità e codice fiscale della persona o delle persone delegate ad operare sul conto dedicato con l'impegno a comunicare ogni variazione.

COTRAL si riserva di richiedere la compilazione di un "Modulo Acquisizione Dati" al fine di censire il Contraente nei propri sistemi informativi contabili e di comunicare al Contraente anche un "codice fornitore univoco" generato dal sistema <<Vendor Invoice Management>> .

Ai sensi dell'art. 48 bis del DPR n. 602/1973, del D.M. n. 40/2008 e della Circolare MEF-RGS n. 13/2018, prima dell'erogazione del corrispettivo, COTRAL deve verificare se risulti un inadempimento nei confronti dell'erario a carico del beneficiario, tramite apposita richiesta all'Agenzia delle Entrate - Riscossione; laddove emerga una situazione di inadempimento, COTRAL è tenuta a sospendere il pagamento nei confronti del Contraente e versare la somma all'Agenzia delle Entrate - Riscossione ed il Contraente a sospendere la decorrenza dei termini di pagamento.

Il pagamento del corrispettivo della prestazione richiede la trasmissione/acquisizione del D.U.R.C., con validità ai sensi di legge.

Il pagamento delle fatture, fiscalmente regolarizzate, sarà effettuato mediante una delle seguenti modalità:

- a) a mezzo accreditamento in conto corrente postale intestato all'Appaltatore, i cui estremi dovranno essere indicati in fattura,
- b) a mezzo accreditamento in conto corrente bancario intestato all' Appaltatore, i cui estremi dovranno essere indicati in fattura.

Le fatture saranno liquidate subordinatamente al benestare, da parte del Responsabile del Servizio del Committente, in ordine:

- a) alla esattezza degli importi delle fatture relative al periodo di riferimento, per quanto attinente alle prestazioni effettivamente rese;
- b) alla sussistenza di motivi per l'applicazione di penalità.

A tal fine farà fede quanto dichiarato, sottoscritto e verificato, al netto dei controlli e dei collaudi, sull'apposito sistema informativo e la valutazione delle performance effettuate secondo le indicazioni fornite al capitolo 12.

In presenza di una delle condizioni previste al precedente punto, gli importi relativi saranno detratti in ordine prioritario:

- 1) dalle altre fatture, relative al servizio ammesse al pagamento;
- 2) dalla cauzione, nel qual caso la medesima deve essere reintegrata fino alla concorrenza del 100% dell'importo prescritto.

L'ammontare delle eventuali penali previste sarà detratto dagli importi delle fatture dopo che il Contraente, su richiesta documentata di COTRAL, abbia formalmente accettato la detrazione emettendo apposita nota di credito, con le medesime modalità previste per l'emissione e l'invio delle fatture.

Ai sensi dell'art. comma 30 comma 5-bis del D.lgs n.50/2016 e s.m.i. del DPR n.207/210, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50%. Le ritenute saranno svincolate in liquidazione finale, previo rilascio del Certificato di Collaudo o di Verifica di Conformità, previo rilascio Documento Unico di Regolarità Contributiva.

In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di otto punti percentuali, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.Lgs 9 ottobre 2002, n.231.

Il pagamento degli interessi di mora sarà versato al Contraente, previa acquisizione di idoneo documento contabile, ovvero della fattura elettronica con le modalità precedentemente indicate, unitamente al prospetto/tabulato di calcolo, nonché previa verifica e controllo della corrispondenza con le scritture contabili.

Relativamente alle spese di cui all'art.6 del D.lgs 231/2002 il Contraente, qualora le richieda, dovrà emettere e trasmettere idoneo documento contabile, ovvero la fattura elettronica con le modalità precedentemente indicate, unitamente alla distinta ed alla copia dettagliata delle stesse.

Ai sensi dell'art 29 del DL n. 4/2022, i prezzi contrattuali, a partire dal secondo anno dall'attivazione, saranno sottoposti a revisione annuale sulla base dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI).

- Entro 30 giorni successivi alla scadenza di ciascun bimestre, l'Aggiudicataria dovrà emettere, con riferimento al bimestre stesso, due fatture (una per settore) a conguaglio delle prestazioni effettivamente rese.

Di seguito si riporta il meccanismo di fatturazione delle attività sia a canone che extracanone. Le parti concordano che il pagamento delle fatture, fiscalmente regolarizzate ed ammesse al pagamento, verrà effettuato 60 giorni data fattura.

Fatturazione attività a canone

La fatturazione degli importi corrispondenti alle prestazioni rese dovrà aver luogo come di seguito specificato:

- Alla scadenza di ciascun mese l'Aggiudicataria dovrà emettere regolari fatture per un importo pari al 75% del corrispettivo teorico mensile del servizio previsto dal presente capitolato per ciascun settore (siti- bus) comprensivo degli oneri della sicurezza;
Il pagamento avverrà a titolo provvisorio salvo conguaglio, al quale si provvederà bimestralmente secondo quanto previsto;
- Entro 30 giorni successivi alla scadenza di ciascun bimestre, l'Aggiudicataria dovrà emettere, con riferimento al bimestre stesso, due fatture (una per settore) a conguaglio delle prestazioni effettivamente rese.
In particolare, al fine di regolarizzare il Canone mensile dovuto, l'Appaltatore è tenuto a consegnare al Committente, il "*Rendiconto Bimestrale*", ovvero l'elenco delle prestazioni erogate nei mesi di riferimento (con la distinzione delle attività ordinarie programmate). Il rendiconto del bimestre deve essere presentato entro i primi 5 (cinque) giorni dopo il termine di ogni bimestre di Riferimento.

Le fatture saranno emesse quindi a prestazione effettuata e saranno aumentate della quota percentuale per gli oneri di sicurezza. Le fatture devono essere inviate tramite pec al seguente indirizzo: pec.fatture@Cotral.legalmail.it.

Il pagamento sarà subordinato al rilascio del benestare da parte del Committente, così come indicato nel presente paragrafo.

Fatturazione attività extracanone

La fatturazione di tutte le prestazioni Extra Canone, stabilite dal presente Capitolato ed attivate dal Committente, ha una periodicità mensile, nei termini e alle condizioni di cui ai documenti contrattuali.

Il rendiconto bimestrale deve essere presentato entro i primi 15 (quindici) giorni dopo il termine di ogni bimestre di Riferimento.

Il Rendiconto bimestrale dovrà contenere tutte le informazioni relative alle attività straordinarie eseguite.

In particolare, dovranno essere allegati i preventivi autorizzati dal Committente con indicazioni delle principali informazioni le quali dovranno essere visibili all'interno del Sistema Informativo del Committente.

Dovranno inoltre essere allegate le schede attestazione interventi (Allegato n.3) relative al bimestre di Riferimento.

16. Penalità

Poiché lo scopo del Contratto è fornire al Committente il Servizio come richiesto dal presente Capitolato, dai documenti allegati e da quanto offerto in sede di gara, nell'ottica tesa al miglioramento continuo, i meccanismi descritti nel presente paragrafo costituiscono sia un **deterrente a modalità gestionali difforni da quelle concordate** tra le Parti, sia uno **strumento di valutazione dell'andamento del Servizio** stesso.

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

- Le risultanze dei controlli saranno comunicate dal Committente all'Appaltatore per iscritto attraverso raccomandata A/R o posta elettronica certificata (pec);
- L'Appaltatore ha a disposizione 7 giorni, naturali e consecutivi, a decorrere dalla ricezione della comunicazione per formulare riscontro puntuale, trascorso il quale le risultanze dei controlli si intenderanno accettate e daranno luogo alle penalità previste;
- Nel caso di formulazione di riscontro puntuale da parte dell'Appaltatore, il Committente si riserva di prevedere un incontro in contraddittorio per verificare la bontà delle motivazioni addotte;
- A valle di tale incontro e qualora le motivazioni dell'Appaltatore non dovessero essere ritenute esaustive ad insindacabile giudizio del Committente, lo stesso si riserva comunque di applicare la penalità così come prevista dal presente Capitolato.

Il Committente si riserva, in ogni caso, la possibilità di valutare i servizi come non prestati ove questi risultassero non idonei al raggiungimento degli standard qualitativi. Ferma restando l'applicazione delle eventuali penali previste per tali evenienze, il Committente ha la facoltà di procedere a spese dell'Appaltatore, e previa messa in mora, salvo i casi di comprovata

urgenza, all'esecuzione in danno, totale o parziale, dei mancati servizi, addebitando allo stesso detti costi nonché l'eventuale maggior danno che ne sia derivato.

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

$$T = P_{ic} + P_R$$

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** ($I_{complessivo}$); tale valore viene calcolato e applicato come trattenuta bimestralmente;

P_R è il valore delle **penali relativo al mancato raggiungimento dei risultati** in termini di **Qualità erogata e percepita**, valutata mediante gli **indicatori di primo livello (da A1 a Bs4)** relativi alle specifiche dimensioni di controllo. Tale valore viene calcolato e applicato come trattenuta bimestralmente;

P_i 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 bimestre 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 (bimestre).

Penali relative alla Qualità complessiva

Lo scostamento in difetto del valore di $IQC_{complessivo}$ calcolato per il bimestre di Riferimento rispetto al valore soglia progettato (**85%**), darà luogo rispettivamente ad una **penale espressa in percentuale sul Canone mensile ricorrente**, 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% |

Penali relative alla Qualità erogata e percepita

Il calcolo delle penali relative alla qualità erogata e percepita si basa sul valore effettivo degli indicatori di primo livello secondo la struttura del sistema di controllo descritto al paragrafo 12 del presente Capitolato.

Nello specifico il valore effettivo di ciascuno degli indicatori, calcolati nel periodo di riferimento (bimestre), 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 bimestre), 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 (bimestre) 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 periodo di riferimento per il controllo (corrispettivo del bimestre).

Penali per singoli inadempimenti

Il Committente nel caso di rilevazione del mancato rispetto delle prescrizioni tecniche e delle pattuizioni contrattuali, si riserva la facoltà di applicare penali per i singoli inadempimenti riscontrati.

Le penali per singoli inadempimenti previste sono le seguenti:

| AMBITO | VOCE DI INADEMPIMENTO | PENALE |
|--------------------------------|---|---|
| ATTIVITA' PROGRAMMATE | Mancata consegna da parte dell'Appaltatore, entro il primo giorno lavorativo di ogni mese, del "Piano Operativo" ai Referenti del Servizio del Committente. | € 250 Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto |
| | Mancato rispetto del "Programma Operativo" | 1% dell'importo annuale per ogni giorno di ritardo sul termine previsto |
| | Mancata prestazione totale del servizio (penale non applicata in caso di sciopero che non ecceda le 24 ore) | 30% del corrispettivo totale delle prestazioni dovute e non eseguite (sito per sito) per ogni giorno naturale e consecutivo di mancata prestazione totale |
| | Modifica non concordata degli orari di lavoro | € 200,00 per ogni inadempimento rilevato |
| | Mancata raccolta differenziata dei rifiuti | € 100,00 per ogni giorno di ritardo |
| ATTIVITA' STRAORDINARIE | RISPETTO TEMPI DI INTERVENTO (EMERGENZA) | Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per l'effettuazione del sopralluogo € 100 Per ogni mezz'ora di ritardo sul termine previsto |
| | RISPETTO TEMPI DI INTERVENTO (URGENZA LIVELLO) | Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per l'effettuazione del sopralluogo € 100 Per ogni ora di ritardo sul termine previsto |
| | RISPETTO TEMPI DI INTERVENTO (ALTRI CASI) | Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per l'effettuazione del sopralluogo € 50 Per ogni ora di ritardo sul termine previsto |
| | RISPETTO TEMPI DI INTERVENTO (EMERGENZA) | Mancato rispetto del termine (data o ora) previsto per la esecuzione dell'attività correttiva € 500 Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto |
| | RISPETTO TEMPI DI INTERVENTO (URGENZA LIVELLO) | Mancato rispetto del termine (data o ora) previsto per la esecuzione dell'attività correttiva € 250 Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto |
| | RISPETTO TEMPI DI INTERVENTO (ALTRI CASI) | Mancato rispetto del termine (data o ora) previsto per la esecuzione dell'attività correttiva € 100 Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto |
| | REPERIBILITA' | Mancata risposta ad esigenze € 100 Per ogni inadempimento rilevato |
| | CONSEGNA PREVENTIVO | Ritardo nella consegna del preventivo per le attività che prevedono la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone € 100 Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti |

| | | | |
|----------------------------|--|--|---|
| | GESTIONE DELLE ATTIVITA' STRAORDINARIE | Mancato rispetto delle specifiche ordinate per l'attività o il servizio richiesto | € 200 Per ogni inadempimento rilevato |
| | ESECUZIONE INTERVENTI | Ritardo nell'esecuzione degli interventi che prevedono la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone | 0,2% del valore dell'Ordine di lavoro per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti |
| | PREVENTIVI ATTIVITA' STRAORDINARIA | Ritardo nella consegna dei preventivi approvati per gli interventi straordinari | 0,2% del valore dell'Ordine di lavoro per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti |
| SISTEMA INFORMATIVO | GESTIONE TICKET | Mancata apertura ticket a sistema per interventi straordinari | € 150 Per ogni inadempimento rilevato |
| SISTEMA INFORMATIVO | GESTIONE TICKET | Mancato aggiornamento dati intervento a sistema | € 250 Per ogni inadempimento rilevato |
| SISTEMA INFORMATIVO | ATTIVAZIONE | Ritardo nell'attivazione del Sistema Informativo | € 100 Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti |
| SISTEMA INFORMATIVO | AGGIORNAMENTO DATI | Ritardo nell'aggiornamento di dati sul Data Base | € 100 Per ogni inadempimento rilevato |
| SISTEMA INFORMATIVO | AGGIORNAMENTO DATI | Mancata corrispondenza tra i dati gestiti dal Sistema Informativo dell'Appaltatore e il sistema in uso al Committente | € 500 Per ogni non conformità rilevata |
| ALTRO | GESTIONE DELLA RENDICONTAZIONE | Mancato rispetto dei termini di presentazione della reportistica richiesta | € 150 Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto |
| ALTRO | INTERRUZIONE E/O SOSPENSIONE TEMPORANEA DEL SERVIZIO | Mancata comunicazione da parte dell'Appaltatore nei confronti del Committente, entro il quinto 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" | € 1.000 Per ogni inadempimento rilevato |
| ALTRO | INTERRUZIONE E/O SOSPENSIONE TEMPORANEA DEL SERVIZIO | Interruzione del Servizio per cause imputabili all'Appaltatore | € 1.000 Per ogni inadempimento rilevato |
| ALTRO | SEDE OPERATIVA | Mancata predisposizione della sede operativa in provincia di Roma nei termini stabili | € 200 Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti |
| ALTRO | CONTROLLI | In caso di contestazione di n° 3 non conformità per il medesimo settore | € 200 per ogni inadempimento |
| ALTRO | UTILIZZO BADGE | Mancato utilizzo del Badge | € 150 Per ogni inadempimento rilevato |
| ALTRO | REPERIBILITA' ADDETTI | Mancata reperibilità in cantiere dei preposti a ricevere gli ordini di servizio, le disposizioni o le istruzioni | € 100 ogni qualvolta non siano reperibili |

| | | | |
|--------------------------------|---|--|---|
| ALTRO | ADDETTI | Mancata presenza del personale nel luogo e nell'ora indicati per il controllo delle attività | € 600,00 per ogni inadempimento rilevato |
| ALTRO | PRESA IN CONSEGNA | Ritardo nella presa in consegna degli edifici e del parco rotante | € 200 Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti |
| ALTRO | INIZIO ATTIVITA' | Ritardo dell'inizio delle attività | 0,5 per mille per ogni giorno di ritardo sul termine previsto |
| ALTRO | ALLONTANAMENTO DI MATERIALI NON ACCETTATI | Mancato allontanamento del materiale | € 100 Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti |
| ALTRO | MATERIALI DI RISULTA | Mancato smaltimento dei materiali di risulta | € 150 Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti |
| ALTRO | SGOMBERO FINALE | Mancato sgombero finale (della proprietà e delle pertinenze Cotral), da materiali residui dell'Impresa nonché di ogni mezzo, ogni singolo macchinario, ogni singola attrezzatura di cui l'impresa abbia il possesso e la disponibilità | € 300 Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti |
| ALTRO | PRODOTTI | Assenza e impiego di prodotti diversi da quelli indicati negli elenchi (penale raddoppiata in caso di utilizzo di prodotti vietati da legge) | € 150,00 per ogni inadempimento rilevato |
| ALTRO | MACCHINARI | Mancato utilizzo del macchinario dichiarato nell'offerta tecnica | € 200,00 per ogni inadempimento rilevato |
| PULIZIA SITI E DEPOSITI | ATTIVITA' OPERATIVE | Mancata esecuzione della pulizia dei bagni | € 500,00 per ciascun giorno di omissione della prestazione indicata |
| | | Mancata esecuzione della pulizia delle postazioni di lavoro (uffici, officine, fosse da visita, spogliatoi) | € 500,00 per ciascun giorno di omissione della prestazione indicata |
| | | Mancata derattizzazione e disinfezione | € 500,00 per ogni prestazione non coerente |
| | | Mancata fornitura delle attrezzature e dei macchinari per lo sgombero neve | € 10.000,00 per la mancata fornitura |
| PULIZIA TRENI | ATTIVITA' OPERATIVE | Parziale effettuazione delle prestazioni giornaliere previste (in riferimento ad A1-A13 nei treni) | € 200,00 per prestazione specifica parzialmente eseguita |
| | | Omissione dell'attività A2 (spolveratura ad umido del parabrezza anteriore e posteriore) | € 500,00 per ogni omissione su ciascun treno |
| | | Omissione dell'attività A3 (Pulizia accurata della cabina guida e Spolveratura ad umido del cruscotto) | € 500,00 per ogni omissione su ciascun treno |
| | | Omissione dell'attività A5 (spolveratura ad umido eliminazione macchie ed aspirazione sedili passeggeri e cabina guida) | € 300,00 per ogni omissione su ciascun treno |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | Omissione dell'attività A7(spolveratura ad umido ed eliminazione macchie dai finestrini corsia porte e specchi) | € 500,00 per ogni omissione su ciascun treno |
|--|--|---|--|

Inoltre, a seguito di violazioni degli adempimenti di carattere normativo, ambientale e *documentale*:

Adempimenti normativi

Si applicherà una penale di euro 1000,00 nel caso di:

- sversamento liquidi (sia rifiuti che prodotti) sul suolo, in impianti fognari o depuratori;
- mancato rispetto dei Criteri Minimi Ambientali.

Gestione rifiuti (speciali per i quali il committente è produttore, speciali per il quale l'impresa esterna è produttore e i rifiuti assimilabili agli urbani)

Si applicherà una penale di **euro 1000,00** nel caso di:

- Miscelazione di rifiuti prodotti da COTRAL Spa, provocata dalla movimentazione dell'impresa appaltatrice presso le isole ecologiche di sito;
- Miscelazione dei propri rifiuti con altri non riconducibili a Cotral;
- Mancato riposizionamento contenitori rifiuti nella loro postazione originaria dopo le attività di movimentazione degli stessi;
- Abbandono di rifiuti in spazi non adibiti a stoccaggio temporaneo di rifiuti;
- Gestione non corretta della propria Isola Ecologica dedicata (conferimento irregolare, carenza segnaletica, identificazione dei rifiuti, ecc.);
- Trasporto dei rifiuti dell'impresa appaltatrice senza apposita autorizzazione;
- Mancato rispetto delle regole della Raccolta Differenziata individuate da AMA (conferimento errato delle frazioni RD).

Saranno posti a carico dell'Appaltatore eventuali sanzioni amministrative elevate a Cotral da enti terzi a causa di insufficiente stato di pulizia dei mezzi circolanti salvo ogni diritto per i maggiori danni.

Inoltre, qualora l'operato dell'Appaltatore dovesse comportare un danno al servizio di trasporto pubblico gestito dal Committente, verranno applicate in aggiunta alle penali indicate, specifiche ammende come riportato di seguito:

| AMBITO | VOCE DI INADEMPIMENTO | PENALE |
|--|--|-----------|
| RITARDO NELLA MESSA A DISPOSIZIONE DI UN TRENO O COMUNQUE RITARDO NELL'ENTRATA IN LINEA | Ritardo dal 5° minuto e fino al 15° minuti | €500,00 |
| | Ritardo dal 16° minuto e fino al 30° minuti | €1.000,00 |
| | Ritardo dal 31° minuto e fino al 45° minuti | €1.500,00 |
| | Ritardo dal 46° minuto e fino all'inizio del turno successivo cui è assegnato il treno | €2.000,00 |
| | Indisponibilità del treno riguardo l'intera giornata | €4.500,00 |

Qualora, per negligenza o comunque per fatto imputabile all'Appaltatore, il progredire delle attività rispetto ai termini del programma complessivo presentato in sede di gara e accettato dal Committente o del singolo ordine non fosse, a giudizio del Committente, tale da assicurare l'ultimazione dell'appalto entro i termini programmati o fissati nello specifico ordine, il Committente, fermo restando l'applicazione delle previste penalità, comunicherà all'appaltatore il termine perentorio entro il quale adempire.

Nel caso di mancato rispetto di detto termine, si procederà d'ufficio all'esecuzione dei lavori in danno all'Appaltatore.

17. Risoluzione del contratto

Ferma restando l'applicazione delle penalità e il risarcimento del danno, il Committente avrà facoltà di risolvere il contratto, per fatto o causa dell'Appaltatore, nei casi di:

- raggiungimento di un importo complessivo di penalità applicate pari all' 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale;
- verificarsi di 2 inesatti adempimenti contrattuali, che causino danno patrimoniale, sanzioni a carico del Committente, ritardi nel rispetto delle scadenze di legge e normativa complementare;
- cessione totale o parziale del contratto;
- mancato reintegro della cauzione definitiva;
- azione giudiziaria nei confronti del Committente per causa dell'Appaltatore;
- avvio di procedure concorsuali
- violazione dei principi di liceità del trattamento di dati personali, frode, colpa grave, grave negligenza
- Laddove presente, grave violazione degli adempimenti collegati all'applicazione della clausola sociale

In ogni altro caso di riscontro, con notevole frequenza o con caratteristiche di particolare rilevanza, di disservizi, anomalie, negligenza, mancata rispondenza del servizio effettuato ai requisiti e prescrizioni del presente Capitolato, il Committente procederà a diffidare l'Appaltatore mediante ingiunzione recante il termine perentorio entro cui debbono cessare le cause che motivarono la diffida, nonché l'avvertimento che - in caso di inosservanza - si darà luogo alla risoluzione del contratto in danno dell'Appaltatore. Il permanere delle stesse cause che motivarono la diffida, sotto pena di risoluzione, oltre i termini indicati nella diffida medesima, così come il ripetersi delle stesse cause, costituirà motivo di risoluzione del contratto in danno dell'Appaltatore.

La risoluzione dà diritto al Committente di rivalersi su eventuali crediti dell'Appaltatore, nonché sulla cauzione prestata, incamerandola per intero.

Con la risoluzione del contratto, sorge nel Committente il diritto ad affidare l'appalto a terzi, in danno dell'Appaltatore.

L'affidamento dell'appalto a terzi, per il periodo necessario allo svolgimento delle procedure di gara, può avvenire mediante stipula di un nuovo contratto da stipulare con il concorrente posto al secondo posto della graduatoria finale di aggiudicazione ovvero mediante procedura negoziata o, entro i limiti prescritti, mediante sistema in economia, stante l'esigenza di limitare le conseguenze dei ritardi connessi con la risoluzione del contratto, salvo avviare la procedura di gara per l'appalto definitivo.

L'affidamento a terzi viene notificato all'Appaltatore nelle forme prescritte, con successiva comunicazione verrà comunicato l'importo del danno che le sarà addebitato per i maggiori oneri sostenuti dall'Amministrazione rispetto al compenso pattuito nel contratto risolto.

Tali somme sono prelevate da eventuali crediti dell'Appaltatore e, ove questi non siano sufficienti, dal deposito cauzionale, senza pregiudizio dei diritti del Committente sui beni dell'Appaltatore.

Nel caso di minore spesa, nulla compete all'Appaltatore.

L'esecuzione in danno non esime l'Appaltatore dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

La risoluzione del contratto viene dichiarata con provvedimento amministrativo a firma del medesimo soggetto che ha sottoscritto il contratto.

L'emissione del provvedimento amministrativo viene notificata all'Appaltatore.

La risoluzione del contratto, per fatto o causa dell'Appaltatore, comporta l'incameramento della cauzione definitiva, fatta salva ogni azione per il risarcimento dei maggiori danni arrecati al Committente.

18. Recesso

Il Committente può recedere dal contratto:

- a) per giusta causa;
- b) per motivi di pubblico interesse;
- c) in caso di revoca delle autorizzazioni amministrative necessarie per l'espletamento del servizio;

- d) per ritardata comunicazione della cessione dell'azienda, del ramo di attività o del mutamento della specie giuridica;
- e) in caso di fallimento dell'Appaltatore;
- f) in caso di fallimento dell'impresa mandataria del raggruppamento o in caso di interdizione o inabilitazione del titolare, se trattasi di impresa individuale, qualora l'Amministrazione non intenda avvalersi della facoltà di proseguire il contratto con altra impresa del gruppo o altra, in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, entrata nel gruppo in dipendenza di una delle cause predette, che sia designata mandataria nei modi prescritti;
- g) in caso di concordato preventivo, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa;
- h) in caso di morte dell'imprenditore, ove la considerazione della sua persona appaia motivo di determinante garanzia;
- i) in caso di morte di qualcuno dei soci e il Committente non ritenga di continuare il rapporto contrattuale con gli altri soci;
- l) in caso di morte di qualcuno dei soci accomandatari e il Committente non ritenga di continuare il rapporto contrattuale con gli altri soci;
- m) in caso di morte del titolare dell'impresa mandataria di un raggruppamento, ove costituita in impresa individuale, qualora il Committente non intenda avvalersi della facoltà di proseguire il contratto con altra, in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, entrata nel gruppo in dipendenza della causa predetta, che sia designata mandataria nei modi prescritti.

Il recesso avrà effetto dal giorno in cui la volontà di recedere sarà ricevuta dall'Appaltatore.

Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni assicurando, tuttavia che tale cessazione non comporti danno alcuno al Committente.

In caso di recesso da parte del Committente, l'Appaltatore ha diritto al pagamento dei servizi prestati, purché erogati correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 cod. civ.

Esecuzione d'ufficio in danno all'Impresa Appaltatrice

Qualora, per negligenza o comunque per fatto imputabile all'Appaltatore, l'esecuzione dei lavori si protragga oltre i termini consentiti il Committente ha facoltà di risolvere il contratto e - previa comunicazione all'Appaltatore - procedere, per i lavori non eseguiti, all'esecuzione "in danno dell'Appaltatore medesimo".

Gli importi delle spese sostenute per l'esecuzione d'ufficio sono detratti dagli importi delle rate di acconto e/o dello Stato Finale, dalla cauzione, dalle ritenute di garanzia e da ogni eventuale ulteriore credito maturato o maturando dall'Impresa contraente.

19. Garanzie e responsabilità

Di seguito si riporta il dettaglio delle disposizioni in materia di sicurezza, personale e tutela ambientale che l'Appaltatore è obbligato a rispettare durante tutta la durata dell'Appalto.

Disposizioni di sicurezza

Il presente documento stabilisce che l'Appaltatore ed i suoi eventuali subappaltatori, svolgano il servizio e le lavorazioni oggetto dell'Appalto nel pieno e completo rispetto del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., nonché delle vigenti normative a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro e per la protezione dell'ambiente dall'inquinamento, e inoltre di tutte le disposizioni, procedure e regolamenti interni vigenti nel sito soggetto alle lavorazioni, forniti dal Committente, e ciò mediante l'adozione di tutte le necessarie misure di prevenzione e protezione aggiornate secondo il progresso tecnico e l'esperienza acquisita.

Al fine di prevenire l'inquinamento ed i rischi di danni per le persone ed i beni proprie e di terzi, si richiede all'Appaltatore di conformarsi alla politica di salute, sicurezza e ambiente del Committente e ai sistemi di gestione in essere presso i propri siti/unità operative, nello svolgimento dei servizi oggetto dell'Appalto.

Costi della sicurezza per la gestione delle interferenze

Con la sottoscrizione del contratto, l'Appaltatore si impegna a rispettare quanto segue:

- tenere conto degli oneri derivanti dalla osservanza di tutte le eventuali procedure e regolamenti del Committente di interesse per le attività da svolgere e delle relative leggi applicabili in tema di salute, sicurezza ed ambiente;
- dichiarare di essere stato pienamente informato dal Committente relativamente ai rischi presenti nei propri siti, anche in rapporto all'esercizio dell'attività del Committente e/o dell'attività di altri appaltatori in essa eventualmente presenti, e di aver tenuto conto nella determinazione dei costi;
- condividere con la presa visione del DUVRI la valutazione delle misure di gestione ed eliminazione delle interferenze prescritte in relazione alla specifica attività oggetto di Appalto ed indicate all'interno del DUVRI stesso.

Gestione dei rischi interferenziali

Al fine di verificare, mediante diretta ed approfondita conoscenza, i rischi connessi ai profili di sicurezza e di impatto ambientale dei lavori nell'area interessata, onde prevenire ogni possibile pericolo di infortunio o di pregiudizio per l'ambiente nonché preordinare ogni necessario o utile presidio o protezione, e di renderne edotti i propri lavoratori, l'Appaltatore si impegna a individuare e monitorare i rischi presenti nelle aree ove svolgerà le attività secondo le seguenti modalità:

- ove appaia necessario in relazione alla tipologia di rischi presenti nei luoghi oggetto delle lavorazioni, l'Appaltatore concorderà con il Committente un sopralluogo delle aree destinate alle lavorazioni alla presenza di un rappresentante del Committente;
- portare a conoscenza dei rischi individuati i propri dipendenti ed a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

Inoltre l'Appaltatore si impegna a:

- comunicare tempestivamente (sia preliminarmente alle attività, che in corso d'opera), con le modalità richieste dal Committente, tutte le informazioni ritenute utili alla compilazione/implementazione del DUVRI in relazione alle attività appaltate;
- prendere atto di tutte le informazioni ricevute dal Committente (in fase preliminare, di avvio attività o in corso d'opera) riguardanti i rischi e le misure di prevenzione e protezione;
- esaminare attentamente le norme e procedure interne del Committente, con particolare riguardo alle norme di sicurezza, di tutela del lavoro, della salute e dell'ambiente e tenerne conto anche nella determinazione dei prezzi di cui ai paragrafi precedenti;
- rendere edotto il personale impiegato nell'esecuzione dell'Appalto relativamente a tali informazioni dandone evidenza al Committente;
- partecipare, durante l'espletamento del Servizio, al sopralluogo preliminare nel corso del quale, oltre a prendere tutte le decisioni preliminari all'inizio del Servizio, vengono eventualmente comunicate le notizie riguardanti situazioni di rischio/interferenza non valutabili o prevedibili in fase preliminare all'attivazione del Contratto;
- rispettare quanto previsto nel DUVRI e comunque in tutti i piani e/o disposizioni che gli verranno trasmessi e/o impartite dal Committente o dal soggetto dallo stesso incaricato;
- adottare tutte le cautele, le misure e i provvedimenti atti a evitare qualsiasi infortunio o danno alle persone o alle cose o all'ambiente e cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro che gravano sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto;
- rispettare le regole e procedure in essere riguardanti l'accesso al luogo di lavoro;
- non mettere in atto comportamenti non previsti dal Contratto e non fare alcunché che possa in qualche modo danneggiare il personale e/o le proprietà del Committente e/o l'ambiente e/o terzi;
- osservare e fare osservare dai propri dipendenti diretti o da altro personale introdotto nel cantiere, tutte le norme interne di sicurezza stabilite dal Committente;
- rispettare tassativamente tutte le eventuali altre specifiche disposizioni che potranno, all'occorrenza, essere impartite di volta in volta dal Committente per la protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori propri e di quelli degli eventuali subappaltatori e collaboratori in genere e per la tutela dell'ambiente;

- sospendere la propria attività qualora ciò gli venga richiesto sia per problemi di sicurezza del proprio personale che per quello del Committente e/o di terzi o per la sicurezza delle cose e dell'ambiente, senza richiesta di oneri, ovvero per ordine delle autorità preposte.

Il Committente predispone specifico Documento di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI) indicante le misure necessarie per eliminare le interferenze e, insieme al Capitolato, lo mette a disposizione dell'Appaltatore.

Il documento è verificato e sottoscritto dalle parti e costituisce parte integrante dello specifico Contratto.

L'Appaltatore oltre ad impegnarsi a renderne edotti i propri lavoratori e a fornire al Committente la relativa evidenza, dovrà elaborare relativamente alla specifica lavorazione/modalità operativa la documentazione di seguito sintetizzata:

- Una sola impresa (servizio a Canone e/o servizio Extra Canone): DVR Integrato fornito dall'Appaltatore;
- più imprese e/o Allegato 11 D.Lgs.81/2008 (servizio a Canone e/o servizio Extra Canone): Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC) fornito dal Committente e Piano Operativo di Sicurezza (POS) fornito dall'Appaltatore.

Situazioni particolari

Lavorazioni particolarmente rischiose o complesse

Nei casi di lavorazioni che prevedano specifiche situazioni di rischio o particolari complessità organizzative e/o su espressa richiesta del Committente, l'Appaltatore dovrà presentare, previa consultazione del PSC e predisposizione e approvazione del suo POS almeno una settimana prima dell'inizio delle relative lavorazioni, un piano organizzativo dettagliato riguardante:

- il programma di svolgimento delle varie fasi in cui può essere articolato il lavoro;
- l'individuazione del personale e le relative presenze previste nelle varie fasi di esecuzione delle opere;
- il rifornimento dei materiali eventualmente necessari e il loro stoccaggio;
- l'elenco dei principali mezzi d'opera da impiegare.

L'identificazione delle lavorazioni sottoposte a detto regime sarà evidenziata nel corso del Servizio.

Misure antincendio

Nei luoghi di lavoro, nei magazzini, negli uffici e in qualsiasi altro luogo ove viga un apposito divieto, non è consentito l'utilizzo di apparecchiature a fiamma libera né l'accensione di fuochi né il deposito di bombole contenenti gas combustibile e/o carburante.

In caso di comprovata necessità, potrà essere consentito l'uso di apparecchiature a fiamma libera previa autorizzazione scritta del rappresentante del Committente e nel rispetto della normativa sulle radiazioni ottiche superficiali (R.O.A), contenuta nel titolo VIII del D. Lgs. 81/08 ed s.m.i.

Infortunati o incidenti

In caso di infortunio o di incidente ovvero di accertamento da parte dell'Appaltatore di situazioni di pericolo, quest'ultimo, dovrà senza indugio informare il Committente per metterlo eventualmente in grado di verificare le cause che li hanno determinati oltre a dare immediata esecuzione a quanto eventualmente previsto dalle norme che regolano la materia.

L'Appaltatore si obbliga quindi a comunicare tempestivamente al Committente ogni eventuale incidente, evento o circostanza (sia potenziale che imminente) che abbia conseguenze sulla salute e la sicurezza delle persone e sull'ambiente. Si obbliga inoltre a segnalare ogni eventuale non conformità rispetto ai requisiti richiesti dal Committente e dalle normative/regolamenti applicabili in materia di salute, sicurezza e ambiente.

Tutela Ambiente

Rispetto della normativa ambientale

Nell'esecuzione delle lavorazioni appaltate, l'Appaltatore curerà che le materie inquinanti di qualsiasi genere non vengano scaricate nella rete fognaria della struttura del Committente e che ogni eventuale residuo di lavorazione o rifiuto, che possa in qualche modo rientrare nel novero dei prodotti soggetti a regolamentazione particolare, venga trattato nel rispetto delle norme in materia ed immediatamente allontanato dal luogo della lavorazione.

Deposito di materiale di risulta

È obbligo dell'Appaltatore richiedere al rappresentante del Committente l'autorizzazione al deposito, momentaneo, di residui, avanzi di lavorazione, rifiuti, ecc. La richiesta deve contenere il luogo individuato come idoneo al deposito, le modalità di sistemazione, la natura e la qualità delle cose da depositare.

20. Danni causati di forza maggiore o da altra causa

E' escluso ogni compenso all'Appaltatore per danni alle opere e/o ai materiali, anche quelli non ancora posti in opera, nonché ai ponti di servizio, alle attrezzature, ai macchinari, agli utensili e a qualunque bene presente nel cantiere, causati da forza maggiore.

E' altresì escluso ogni compenso per qualsiasi danno causato da fatto imputabile all'Appaltatore o agli addetti dal medesimo preposti.

21. Disposizioni contrattuali

L'Appaltatore, nell'eseguire le attività in conformità del contratto, deve uniformarsi agli ordini di servizio, alle istruzioni ed alle prescrizioni comunicate per iscritto dal Committente. Le attività devono essere condotte con solerzia e mezzi adeguati e nel tempo convenuto. Si stabilisce che la sorveglianza da parte del personale della "Cotral Spa", non esonera l'Appaltatore dalla responsabilità in ordine all'esatto adempimento degli ordini impartiti e la perfetta esecuzione delle attività, secondo le disposizioni del Committente, nonché la scrupolosa osservanza delle buone regole dell'arte e l'ottima qualità di ogni materiale e prodotto impiegato, anche se eventuali deficienze fossero passate inosservate al momento dell'esecuzione.

Proroghe in caso di attività straordinarie

L'Appaltatore, nel caso di attività straordinarie ricadenti nelle attività extracanone, qualora per causa a esso non imputabile, non sia in grado di ultimare le attività nel termine contrattuale, può chiedere la proroga dell'attività o lavorazione in oggetto. La richiesta presentata al Responsabile dei servizi deve essere inoltrata ed approvata dal Responsabile unico del procedimento incaricato dal Committente.

La proroga è concessa o negata con provvedimento scritto del Responsabile del Procedimento.

Resta inteso che la procedura di proroga delle attività è valida solo per un periodo limitato e definito con il Committente.

Sospensioni per causa di forza maggiore

Qualora cause di forza maggiore (es. calamità naturali e/o scioperi documentati dal personale dell'Appaltatore), condizioni climatologiche oggettivamente eccezionali od altre circostanze speciali che impediscano in via temporanea che i lavori procedano utilmente a regola d'arte, il Committente su segnalazione dell'appaltatore può ordinare la sospensione dei lavori redigendo apposito verbale sentito l'Appaltatore.

Il ricorrere durante l'esecuzione dell'appalto a circostanze di forza maggiore deve essere denunciato e dimostrato tempestivamente all'Impresa.

Eventuali controversie o rivendicazioni nei confronti del Committente non potranno costituire giustificato motivo per la sospensione o ritardo nella esecuzione delle consegne.

22. Leggi, regolamenti e normative

Il Committente è in possesso delle seguenti certificazioni che possono interessare, anche parzialmente, le attività oggetto del presente contratto:

- Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001:2008
- Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro OHSAS 18001:2007
- Sistema di Gestione dell'Energia ISO 5000:2011
- Sistema di Gestione dell'Ambiente ISO 14001:2004
- Sistema di Gestione per la sicurezza delle informazioni ISO 27001:2013

L'Appaltatore, conscio della rilevanza che il Committente assegna al mantenimento degli standard raggiunti negli ambiti di cui alle suddette certificazioni, dovrà collaborare conformando la propria attività e istruendo il proprio personale alle procedure richieste.

L'appalto, oltre che dal presente Capitolato, è disciplinato dalla vigente normativa italiana ed europea sugli appalti di opere pubbliche ed in particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dalle norme sotto richiamate:

- Decreto Legislativo n. 50 del 18 aprile 2016, "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE", d'ora in avanti definito Codice;
- Capitolato generale d'appalto dei lavori pubblici emanato con Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 145 del 19 aprile 2000 e successive modifiche ed integrazioni, per quanto non abrogato dall'art.358 del DPR 207/2010, d'ora in avanti definito Capitolato generale.
- Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 "Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul lavoro" coordinato con il Decreto Legislativo 3 agosto 2009 n. 106: "Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs. 81/2008, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- D.P.R. 380/01 e s.m.i. - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia.
- Norme, vigenti al momento dell'esecuzione del presente contratto d'appalto, in materia di prevenzione e sicurezza, previdenza, assistenza, assicurazione del personale comunque impiegato nella realizzazione dell'opera, non escluse le norme attuative derivanti da circolari, direttive, comunicazioni, ecc., emanate dai competenti Uffici sia centrali che decentrati, dell'I.N.P.S., I.N.A.I.L., Ispettorato del Lavoro, Casse Edili, Unità Sanitarie Locali, ecc..

Tutte le attività dovranno essere condotte in ottemperanza alla Legislazione vigente, alle disposizioni del presente Capitolato Tecnico e alle norme tecniche specifiche che regolano le attività medesime ed in ogni caso alle migliori condizioni riconducibili alla regola d'arte

Nel dettaglio, ogni Servizio dovrà essere prestato conformemente alle leggi, alle modalità ed alle procedure imposte dalle certificazioni suddette e alle leggi e normative vigenti che disciplinano le attività oggetto del contratto ed in particolare:

- DM 6 giugno 2012 Guida per l'integrazione degli aspetti sociali negli appalti
- Tutte le leggi, Decreti, circolari, ecc. statali, regionali, comunali che in qualche modo direttamente o indirettamente abbiano attinenza alle prestazioni oggetto del contratto
- Tutti i provvedimenti e le cautele necessarie e opportune per garantire l'incolumità degli operai, delle persone addette ai lavori e dei terzi, nonché di evitare danni ai beni pubblici e privati, anche in osservanza delle disposizioni vigenti relative alla prevenzione degli infortuni sul lavoro.
- Tutte le disposizioni al momento vigenti, nonché quelle particolari impartite dalle Aziende Sanitarie Locali e dagli altri Enti ed Organismi competenti in materia.
- Tutte le norme igienico-ambientali in materia di trattamento e smaltimento dei rifiuti e residui derivanti dalle lavorazioni oggetto del presente appalto e tutte le norme in materia ambientale (es. D.Lgs. 152/2006);
- Tutte le disposizioni in materia di sicurezza generale dei prodotti (es. D.Lgs. 115/1995).

23. Subappalto per opere specialistiche

L'appaltatore è tenuto ad eseguire in proprio tutti i servizi compresi nel contratto oggetto del presente Capitolato. Il contratto non può essere ceduto, appena di nullità, salvo quanto previsto nell'articolo 106 del D.Lgs. 50/2016.

In considerazione della natura dell'oggetto del contratto, il Committente ammette la possibilità di ricorrere al subappalto, nei termini e con le modalità di cui all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016.

A riguardo si precisa che:

- per poter usufruire dell'istituto del subappalto, i concorrenti all'atto dell'offerta (come previsto nelle norme di gara) o l'affidatario/appaltatore, nel caso di varianti in corso di esecuzione, all'atto dell'affidamento, devono fornire precise indicazioni in merito ai servizi o parti di servizio che intendono subappaltare;
- non costituiscono subappalto le categorie di servizi e/o forniture che riguardino affidamento di attività specifiche a lavoratori autonomi o la subfornitura di prodotti informatici (intesi come prodotti hardware e/o software commerciale necessari allo svolgimento delle attività);

- l'Appaltatore è comunque il soggetto responsabile, nei confronti del Committente, delle attività e/o forniture eventualmente subappaltate ad altri soggetti e pertanto l'Appaltatore rimane l'unico e solo responsabile, nei confronti del Committente, della perfetta esecuzione del contratto anche per la parte subappaltata;
- i subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del presente contratto, i requisiti richiesti dalla documentazione di gara, nonché dalla normativa vigente in materia per lo svolgimento delle attività agli stessi affidate;
- l'Appaltatore si impegna a depositare presso il Committente, almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività, la copia autentica del contratto di subappalto. Con il deposito del contratto di subappalto l'Appaltatore deve trasmettere, altresì, la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti previsti per l'appaltatore principale, nonché la certificazione comprovante il possesso dei requisiti, richiesti dalla vigente normativa, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate. In caso di mancata presentazione dei documenti sopra richiesti nel termine previsto, il Committente non autorizzerà il subappalto;
- il pagamento delle attività eseguite da eventuali subappaltatori verrà effettuato dall'Appaltatore, fermo restando, per quest'ultimo, l'obbligo di trasmettere al Committente - entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento - copie delle fatture quietanziate relative a tutti pagamenti corrisposti al subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzia applicate.

Il subappalto in violazione di quanto previsto dall'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., fa sorgere, in capo al Committente, il diritto di risolvere il contratto ai sensi e agli effetti di quanto previsto nel presente Capitolato.

24. Divieto di cessione dell'appalto

È vietata la cessione, anche parziale, del contratto da parte del fornitore.

Le cessioni di azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relativi al fornitore non hanno singolarmente effetto nei confronti della Cotral fino a che il "cessionario", o il soggetto risultante dall'avvenuta trasformazione, fusione e scissione, non abbia proceduto nei confronti della stessa alle comunicazioni e consegna di documentazione secondo quanto previsto nel D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. Nei sessanta giorni successivi la Cotral potrà opporsi al subentro del nuovo soggetto nella titolarità del contratto, con effetti risolutivi sulla situazione in essere, nei casi previsti dal D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. In mancanza di opposizione si produrranno tutti gli effetti attribuiti dalla legge alle operazioni sopra indicate.

In ogni caso restano ferme le ulteriori previsioni normative in tema di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso e di altre gravi forme di manifestazione di pericolosità sociale.

Fermo quanto previsto dal D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. o da altre disposizioni di legge, qualora nei confronti del Contraente, sia intervenuta l'emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'emanazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 3 L. 1423/1956 ed agli artt. 2 e ss. L. 575/1965, ovvero, sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per frodi nei riguardi del committente, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati ai lavori ovvero per violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro, nonché in caso di intervenuta revoca dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci (risultante dal casellario informatico) Cotral, avrà facoltà di risolvere il contratto.

25. Cessione dei crediti

La cessione dei crediti per i corrispettivi delle prestazioni comprese nel contratto oggetto del presente Capitolato è consentita nei casi, entro i limiti e con le modalità stabilite nell'art. 106 comma 13 del D.Lgs. n. 50/2016 e, in particolare, con riserva di rifiuto da parte del Committente, manifestato, ai sensi del medesimo comma.

Cotral per accettare un atto/comunicazione di cessione di crediti (L. 21 febbraio 1991, n. 52 e s.m.i.) necessita che in esso risulti espresso il consenso della "parte cedente" affinché il "debitore ceduto" possa procedere a suo carico ad assolvere alle finalità di cui all'art. 48 bis del DPR n. 602/1973, Decreto Ministeriale n. 40 del 18/01/2008, circolare della Ragioneria Generale dello Stato n. 29 del 8/10/2009, circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 29 del 08/10/2009, art. 2 c. 17 della Legge 15 luglio 2009 n. 94 e Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 13 del 21/03/2018.

Oltre che le predette informazioni ed i riferimenti ai titoli di credito oggetto di cessione, (i) i crediti non devono essere stati oggetto di precedenti atti di cessione di crediti (anche di massa); (ii) l'atto deve contenere i riferimenti agli Ordini di Acquisto

(SAP) ed - ai sensi del c. 7 dell'art. 3 della L. 136/2010, ove applicabile - il CIG e/o il CUP - relativi alla fornitura/servizio nonché le coordinate bancarie del "cessionario".

In ogni caso la Cotral potrà opporre al "cessionario" tutte le eccezioni opponibili al "cedente" in base al contratto da cui derivano i crediti ceduti.

26. Cauzione definitiva

A garanzia degli impegni assunti l'Appaltatore dovrà costituire, prima di iniziare l'esecuzione del contratto, una garanzia fideiussoria per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale, al netto di IVA, ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016 e con le modalità ivi stabilite.

Essa prevede espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale ai sensi dell'art. 1944, comma 2 c.c., la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 c.c., nonché l'operatività della garanzia stessa entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta del Committente.

La cauzione resta versata per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche dopo la conclusione del medesimo, sino alla conclusione degli adempimenti di fine contratto e comunque alla definizione di tutte le pendenze.

Il Committente potrà trattenere sull'ammontare della cauzione definitiva i crediti vantati nei confronti dell'Appaltatore e derivanti dal contratto di appalto.

L'Appaltatore è obbligato, entro 10 giorni dalla comunicazione del Committente, a reintegrare la cauzione definitiva qualora il Committente, in mancanza di corrispettivi non ancora pagati, porti in detrazione le eventuali penali dalla cauzione.

In caso di risoluzione del contratto per inadempienze dell'Appaltatore, il Committente tratterrà, a titolo di penale e fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni, la somma costituente il deposito cauzionale.

La cauzione definitiva sarà restituita o svincolata senza interessi, dopo la scadenza del rapporto contrattuale, ivi compresa l'eventuale proroga e termini di garanzia e comunque al termine delle operazioni di fine contratto, entro 30 gg. dalla richiesta dell'Appaltatore, sempre che non sussistano controversie o pendenze di sorta.

27. Obblighi del Committente

In conformità dell'art.26, D.Lgs. 81/2008, il Committente si impegna a fornire all'Appaltatore adeguate informazioni sui principali rischi esistenti nei propri impianti e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate.

Cotral Spa si impegnerà a trasmettere all'Appaltatore, non oltre venti giorni dall'esito della gara, dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinata ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività. In attuazione dell'articolo 26 comma 3 D.Lgs 81/08, il Committente promuove la cooperazione ed il coordinamento con l'elaborazione del DUVRI che contiene le misure adottate per eliminare le interferenze.

In attuazione dell'articolo 26 comma 2 lett. b D.Lgs 81/08, il Committente e l'Appaltatore, svolgeranno, prima dell'attivazione del servizio e, successivamente, con periodicità stabilite mediante accordi, regolamenti o procedure operative in uso, incontri dei Responsabili dei relativi Servizi di Prevenzione e Protezione per:

- Cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto;
- Coordinare gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, informandosi reciprocamente anche al fine di aggiornare le misure di prevenzione già prescritte nel Documento Unico di Valutazione dei rischi finalizzato ad eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva

Il Committente provvederà inoltre alla fornitura gratuita di energia elettrica e di acqua ad uso industriale necessaria per l'esecuzione delle attività e, dove è possibile, anche aria compressa, nei limiti necessari per una corretta organizzazione dei servizi.

Eventuali operazioni tecniche relative agli allacci necessari all'Appaltatore saranno a cura e spese dell'Appaltatore stesso, previa richiesta e benestare del Committente.

28. Brevetti industriali e diritti d'autore

L'Appaltatore assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.

Qualora venga promossa nei confronti del Committente azione giudiziaria da parte di terzi, l'Appaltatore manterrà e terrà indenne il Committente assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziarie e legali a carico del Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata.

29. Adempimenti di fine fornitura/servizio

Alla fine del rapporto contrattuale l'Appaltatore è tenuto a riconsegnare al Committente gli immobili, il parco rotabile e i loro accessori, facendo riferimento al Verbale di Inizio del Servizio redatto al momento della consegna iniziale e redigendo il **Verbale di riconsegna degli immobili**.

Nel dettaglio all'interno del Verbale di riconsegna degli immobili, l'Appaltatore dovrà descrivere in maniera dettagliata lo stato in cui riversano gli immobili ed il parco rotabile ed allegare ad esso tutta la documentazione tecnica e amministrativa consegnata all'atto dell'avvio del servizio opportunamente aggiornata; contestualmente alla consegna del verbale, l'Appaltatore dovrà consegnare al Committente, contestualmente alle chiavi degli immobili, i locali tecnici messi a disposizione dell'Appaltatore.

La riconsegna degli edifici e degli impianti al Committente dovrà avvenire alla scadenza finale del Contratto; 30 (trenta) giorni prima della data di riconsegna prevista dovranno essere avviate, in contraddittorio, le opportune verifiche e redatti idonei verbali di constatazione degli immobili e del relativo parco rotabile.

Entro i 30 (trenta) giorni precedenti la scadenza del Contratto, il Committente si riserva la facoltà di nominare una commissione di controllo allo scopo di:

- accertare le risultanze dell'esercizio gestionale e le condizioni di efficienza e di manutenzione dei locali, delle aree e del parco mezzi dati in consegna all'Appaltatore;
- effettuare ogni altra operazione atta a definire i rapporti tra il Committente e Appaltatore in merito alla cessazione del rapporto contrattuale.

Lo stato di conservazione degli immobili e del parco rotabile dovrà essere poi accertato, congiuntamente dal Committente e dall'Appaltatore sulla base di visite e sopralluoghi effettuati sui siti di riferimento.

Qualora venissero riscontrate deficienze, manchevolezze e difetti attribuibili ad una non corretta gestione, l'Appaltatore dovrà eseguire, a sua cura e spese tutti gli interventi necessari.

L'Appaltatore, inoltre, dovrà assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne al Committente o a 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.

30. Disposizioni per la partecipazione alla gara

Requisiti tecnici ed economici di accesso

In ragione di quanto previsto dall'art. 83 del D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i., si precisa che Cotral S.p.A. si è determinata a prevedere un limite di partecipazione alla presente gara connesso al fatturato aziendale - segnatamente, il requisito di fatturato specifico - e connesso alle qualificazioni e alle attestazioni possedute per una serie di motivazioni. In particolare, assume fondamentale importanza la possibilità di selezionare attraverso la presente gara operatori economici dotati di:

- **capacità economico-finanziaria** proporzionata al valore del contratto, tale da garantire la congruità della capacità produttiva dell'impresa fornitrice con l'impegno prescritto dal contratto aggiudicato;
- **capacità professionali e tecniche**, idonee a garantire un adeguato ed elevato livello qualitativo delle prestazioni.

Nel dettaglio di seguito sono riportati i requisiti di accesso:

| AMBITO | DETTAGLIO REQUISITI | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------|--------------------------|---|------|--|------|------------------------|------|---|------|
| CAPACITÀ ECONOMICA-FINANZIARIA | -Fatturato per servizi analoghi realizzato negli ultimi tre esercizi conclusi, non inferiore al 100% dell'importo del servizio su base triennale stimato a base di gara. | | | | | | | | | | |
| CAPACITÀ PROFESSIONALI E TECNICHE | <p>-Esecuzione nell'ultimo triennio precedente alla data di pubblicazione del bando di gara di almeno un servizio analogo a quelli di cui al presente appalto nei confronti di Amministrazioni Pubbliche o Enti aventi finalità di pubblico servizio o soggetti privati per un importo minimo pari al 15% dell'importo del servizio su base triennale stimato a base di gara.</p> <p>Per servizio analogo si intende servizio di pulizia per mezzi di trasporto con almeno 300 mezzi, dove per mezzo è da intendersi un mezzo adibito a trasporto pubblico di persone (es. carrozza ferroviaria).</p> <p>Per il calcolo dei mezzi verrà adottata la scala di equivalenza dettagliata nelle norme di gara e contratti:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPOLOGIA VEICOLO</th><th>COEFFICIENTE EQUIVALENZA</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Veicolo stradale omologato categoria M3 classe II/III</td><td>0,90</td></tr> <tr> <td>Veicolo stradale omologato categoria M3 classe I</td><td>0,80</td></tr> <tr> <td>Carrozza metropolitana</td><td>1,00</td></tr> <tr> <td>Carrozza ferroviaria trasporto passeggeri</td><td>1,20</td></tr> </tbody> </table> <p>Esempio: 1 carrozza ferroviaria = 1,2 mezzi</p> <p>-Possesso delle seguenti certificazioni: certificazione di sistema di gestione qualità aziendale conforme alle norme UNI EN ISO 9001; certificazione di sistema di gestione ambientale conforme alle norme UNI EN ISO 14001; certificazione del sistema di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro - norma OHSAS 18001:2007.</p> | TIPOLOGIA VEICOLO | COEFFICIENTE EQUIVALENZA | Veicolo stradale omologato categoria M3 classe II/III | 0,90 | Veicolo stradale omologato categoria M3 classe I | 0,80 | Carrozza metropolitana | 1,00 | Carrozza ferroviaria trasporto passeggeri | 1,20 |
| TIPOLOGIA VEICOLO | COEFFICIENTE EQUIVALENZA | | | | | | | | | | |
| Veicolo stradale omologato categoria M3 classe II/III | 0,90 | | | | | | | | | | |
| Veicolo stradale omologato categoria M3 classe I | 0,80 | | | | | | | | | | |
| Carrozza metropolitana | 1,00 | | | | | | | | | | |
| Carrozza ferroviaria trasporto passeggeri | 1,20 | | | | | | | | | | |

È da precisare che il valore di fatturato specifico di cui sopra è frutto di un'approfondita analisi del mercato di riferimento preventivamente svolta in modo da garantire comunque la più ampia partecipazione alla gara da parte degli operatori economici che competono nel settore oggetto di gara; il metodo di quantificazione utilizzato per il menzionato requisito è rispettoso dei criteri individuati ed indicati al riguardo dal D. Lgs. n.50/2016.

Sopralluogo tecnico preventivo

Ciascuna impresa interessata a partecipare alla presente procedura di gara dovrà effettuare, a pena di esclusione, un sopralluogo obbligatorio preventivo presso ciascun immobile sito nel lotto di interesse (di seguito, anche, solo "sopralluogo"), entro e non oltre i 20 giorni antecedenti la data di scadenza fissata, per la presentazione delle offerte.

La presa visione dei luoghi può essere effettuata previa richiesta obbligatoria da inviare all'indirizzo mail segreteria.SFE@cotralspa.it. Nella richiesta di presa visione dei luoghi andranno indicati nome, cognome e relativi dati anagrafici identificativi della persona incaricata di effettuare la presa visione. Nella stessa richiesta dovranno essere specificati l'indirizzo ed i recapiti telefonici, e-mail a cui inviare la comunicazione. Non saranno prese in considerazione le richieste prive anche di uno solo di tali dati o che non consentano di comunicare le modalità del sopralluogo. Non è consentita l'indicazione di una stessa persona da parte di più concorrenti. Data, ora e specifiche di dettaglio sul luogo/luoghi dell'incontro saranno comunicate ai richiedenti a mezzo e-mail al recapito indicato dai concorrenti nella richiesta di presa visione.

Il sopralluogo preventivo, necessario per la presa visione dei luoghi e di tutte le informazioni generali e particolari che possono influire sulla formulazione dell'offerta sotto il profilo sia tecnico che economico, si svolgerà in presenza di un referente incaricato del Committente, ove possibile.

Al sopralluogo dovrà partecipare il legale rappresentante dell'impresa munito di documento, in corso di validità, che ne attesti l'identità personale (es. Carta Identità) nonché documento, in originale o in copia conforme all'originale, attestante

la carica e/o ruolo all'interno dell'impresa (es. certificato di iscrizione al Registro delle Imprese o dichiarazione sostitutiva del certificato ex art. 46 D.P.R. n. 445/2000), ovvero un incaricato (in tale caso, l'incaricato dovrà essere munito, oltre che dei documenti sopra indicati, di espressa delega del legale rappresentante e di copia del documento di identità in corso di validità del delegante e dell'incaricato). Il soggetto titolato al sopralluogo potrà essere accompagnato da un tecnico di fiducia, purché ne venga documentato il rapporto con l'impresa e sia munito del relativo documento di identità.

Al termine delle attività di sopralluogo, dovrà essere compilato e sottoscritto dalle parti l'Attestato di avvenuto sopralluogo, che dovrà successivamente essere prodotto, a pena di esclusione, in sede di presentazione di offerta unitamente alla documentazione amministrativa.

Nel corso dello svolgimento dei sopralluoghi, l'Amministrazione porrà in essere ogni azione necessaria per il rispetto dei principi che governano le procedure ad evidenza pubblica, ivi inclusi i principi di segretezza, di riservatezza e, tra gli altri, di parità di trattamento.

Si precisa, da ultimo, che il soggetto incaricato da una impresa di effettuare il sopralluogo non potrà eseguirlo per conto di altre imprese concorrenti, ad eccezione del caso di imprese appartenenti al medesimo R.T.I. o Consorzio.

Criteri di aggiudicazione alla gara

La gara per ciascun singolo lotto della presente procedura verrà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., secondo la seguente ponderazione:

| TIPOLOGIA PUNTEGGIO | PUNTEGGIO MASSIMO |
|--------------------------|-------------------|
| Punteggio Tecnico (PT) | 70 |
| Punteggio Economico (PE) | 30 |

e secondo i criteri che saranno di seguito indicati.

La migliore offerta sarà determinata dal punteggio complessivo (**P_{totale}**) più alto, che sarà ottenuto sommando il "Punteggio Tecnico" (**PT**) ed il "Punteggio Economico" (**PE**):

$$P_{totale} = PT + PE$$

È da precisare che ciascun concorrente potrà aggiudicarsi un solo lotto: in caso di aggiudicazione di entrambe i lotti al medesimo concorrente, Cotral procederà all'individuazione del lotto da aggiudicare sulla base della soluzione economicamente più conveniente.

Valutazione offerta tecnica

Ai fini dell'attribuzione del "**Punteggio Tecnico**", le offerte tecniche saranno valutate sulla base delle modalità di seguito descritte:

| CAPITOLI | | | PUNTEGGIO MAX |
|----------|---|-----------|---------------|
| T.1 | ORGANIZZAZIONE, PROCESSI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI | 32 | 70 |
| T.2 | MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI | 28 | |
| T.3 | AUMENTO FREQUENZE | 10 | |

Con riguardo ai punteggi indicati nelle tabelle sottostanti si precisa quanto segue:

- nella colonna "TIPO", con la lettera "K" vengono indicati i "Criteri Quantitativi", i cui punteggi saranno soggetti a calcolo numerico in ragione dell'offerta di uno specifico impegno quantitativo ovvero punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione della offerta o mancata offerta di quanto specificatamente richiesto a tal fine nella documentazione di gara;
- nella colonna "TIPO", con la lettera "Q" vengono indicati i "Criteri Qualitativi", i cui punteggi saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice.

| PAR. | PARAGRAFI | CRITERIO | TIPO | ELEMENTI DI VALUTAZIONE | PTj MAX |
|---|---------------------------------------|---|----------|--|----------|
| T.1 ORGANIZZAZIONE, PROCESSI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI | | | | | |
| T.1.1 | ORGANIZZAZIONE | Struttura organizzativa proposta | Q | La struttura proposta dovrà prevedere un dimensionamento per le diverse attività previste nel corso del contratto (in considerazione delle ore annue lavorate, qualifica del personale indicato e del CCNL applicato). La valutazione terrà conto, tra l'altro, dell'efficacia, della concretezza, della funzionalità e della contestualizzazione della struttura proposta. | 3 |
| T.1.1 | ORGANIZZAZIONE | Qualifica e Formazione del personale | Q | Saranno in particolare valutate: la tipologia, il numero di unità/funzioni previste, la razionale suddivisione delle funzioni, la qualifica e formazione delle risorse umane impiegate. | 3 |
| T.1.1 | ORGANIZZAZIONE | Procedure di coordinamento e controllo | Q | Saranno valutate le procedure e le metodologie impiegate per garantire il coordinamento e controllo delle attività. | 3 |
| T.1.1 | ORGANIZZAZIONE | Modalità di gestione interventi programmati (pianificazione delle attività, modalità di comunicazione e reporting con il Committente) | Q | Sarà valutata l'efficacia delle modalità di pianificazione e l'utilizzo di tecnologie innovative per garantire il reporting delle attività. | 4 |
| T.1.2 | MISURE IN MATERIA AMBIENTALE | Implementazione di modelli gestionali sostenibili. | Q | Saranno valutate le soluzioni proposte a dimostrazione della capacità di adottare misure di gestione ambientale orientate alla sostenibilità, fermo restando il rispetto dei C.A.M | 3 |
| T.1.3 | MISURE IN MATERIA DI SICUREZZA | Sistemi organizzativi e procedure per assicurare il rispetto delle norme in materia di sicurezza | Q | Saranno valutate le Soluzioni organizzative e tecniche per assicurare il rispetto delle norme in materia di sicurezza sul lavoro. | 3 |

| | | | | | |
|--|--|---|----------|--|----------|
| T.1.3 | MISURE IN MATERIA DI SICUREZZA | <i>Soluzioni organizzative e tecniche per la riduzione dei rischi da interferenza</i> | Q | <i>Saranno valutate le soluzioni organizzative e tecniche per la riduzione dei rischi da interferenza con particolare riferimento al coordinamento, la cooperazione e il controllo delle imprese esecutrici.</i> | 2 |
| T.1.3 | MISURE IN MATERIA DI SICUREZZA | <i>Piano di formazione e informazione in materia di sicurezza</i> | Q | <i>Sarà valutato il piano di informazione e di sensibilizzazione che l'offerente intende realizzare e mirato alla diffusione delle buone prassi e comportamenti in materia di sicurezza. Sarà inoltre valutata la proposta relativa a sessioni formative di carattere tecnico specialistico sulle migliori pratiche, procedure e protocolli propri del servizio rivolte sia al personale interno che al personale dell'Amministrazione indicato dalla stessa.</i> | 2 |
| T.1.4 | STRUTTURA LOGISTICA | <i>Presenza territoriale e modalità di gestione dell'area territoriale di riferimento per garantire i livelli di servizio richiesti</i> | Q | <i>Sarà valutata la struttura logistica che l'offerente propone per l'erogazione dei Servizi oggetto di gara. La descrizione dovrà essere contestualizzata al lotto di riferimento e dovrà contenere gli aspetti di seguito riportati: Infrastrutture logistiche /attrezzature (uffici, magazzini, depositi, presidi operativi, ecc.), mezzi (autovetture, furgoni, ecc.), attrezzature e dotazioni per il personale (strumentazioni, telefono, ecc.) e materiali.</i> | 2 |
| T.1.5 | GESTIONE INFORMATIZZATA DEI SERVIZI | <i>Modalità, processi e strumenti proposti per supportare il committente nella gestione informatizzata dei servizi</i> | Q | <i>Sarà valutata la completezza e l'efficacia della soluzione proposta in merito ai processi tracciati ed agli strumenti impiegati per garantire la gestione informatizzata dei servizi.</i> | 2 |
| T.1.5 | GESTIONE INFORMATIZZATA DEI SERVIZI | <i>Soluzioni per la certificazione dell'avvenuta esecuzione degli interventi</i> | Q | <i>Sarà valutata l'efficacia delle soluzioni utilizzate per la tracciabilità degli interventi effettuati con particolare riferimento alla riconducibilità delle prestazioni agli operatori ed alla verifica del corretto svolgimento delle attività di manutenzione preventiva e riparativa.</i> | 2 |
| T.1.6 | AUTOCONTROLLO | <i>Implementazione di processi e procedure di controllo interni all'organizzazione per garantire la qualità del servizio manutentivo e l'effettiva rispondenza ai livelli di servizio previsti dal Capitolato</i> | Q | <i>Sarà valutato il sistema di autocontrollo proposto ed in particolare l'organizzazione, le risorse umane impiegate per la gestione del sistema di controllo e autocontrollo, i metodi di verifica e controllo, la frequenza delle verifiche (continue o a campione), i meccanismi di rilevazione delle non conformità, azioni correttive ed il sistema di controllo e reporting dei risultati ottenuti</i> | 3 |
| T.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI | | | | | |
| T.2.1 | FASE DI START UP DEL CONTRATTO | <i>Durata, Organizzazione, priorità di intervento</i> | Q | <i>Saranno valutate le modalità con cui l'offerente intende gestire la fase di avvio e di subentro di un altro operatore a fine contratto, con identificazione delle problematiche/anomalie che si potrebbero verificare e delle soluzioni proposte per garantire la continuità dei servizi ed un ottimale passaggio di consegne a vantaggio dell'Amministrazione.</i> | 3 |
| T.2.2 | PULIZIE DI PRIMO INGRESSO | <i>Metodologie tecnico-operative di svolgimento dei servizi di pulizia di primo ingresso</i> | Q | <i>Saranno valutate le modalità di esecuzione delle attività di pulizia relative al primo ingresso, con particolare riferimento alle procedure operative e ai prodotti e macchinari utilizzati per tipologia di area e treno</i> | 2 |

| | | | | | |
|------------------------------|--|--|----------|--|----------|
| T.2.3 | PRODOTTI | Descrizione dei prodotti impiegati e soluzioni innovative per la riduzione del consumo | Q | Saranno valutati i prodotti utilizzati dall'offerente per tipologia di superficie e/o attività operativa. Saranno inoltre valutate le soluzioni tecniche per la riduzione dell'impatto ambientale nell'erogazione del Servizio (es. utilizzo di sistemi di dosaggio), fermo restando il rispetto dei C.A.M | 3 |
| T.2.4 | MACCHINARI E ATTREZZATURE | Descrizione di macchinari e attrezzatura che saranno messi a disposizione per l'erogazione dei servizi richiesti | Q | Saranno valutati i macchinari e le attrezzature utilizzate dall'offerente per tipologia di superficie e/o attività operativa. Saranno inoltre valutate le soluzioni tecniche per la riduzione dell'impatto ambientale nell'erogazione del Servizio e la riduzione dei consumi energetici, fermo restando il rispetto dei C.A.M. | 3 |
| T.2.5 | METODOLOGIA TECNICO OPERATIVA | Metodologia operativa uffici | Q | Saranno valutate le metodologie tecnico operative per la gestione del servizio nonché la sequenza delle prestazioni in funzione delle diverse destinazioni d'uso dei locali e delle tipologie di superfici da trattare su aree omogenee (tipologia di pavimentazione, superfici vetrose, ecc...), dettagliando attrezzature, macchinari e prodotti utilizzati, al fine di raggiungere la qualità attesa del servizio erogato ed accrescere il grado di soddisfazione del cliente | 4 |
| T.2.5 | METODOLOGIA TECNICO OPERATIVA | Metodologia operativa depositi | Q | Saranno valutate le metodologie tecnico operative per la gestione del servizio nonché la sequenza delle prestazioni in funzione delle diverse destinazioni d'uso dei locali e delle tipologie di superfici da trattare su aree omogenee (tipologia di pavimentazione, superfici vetrose, ecc...), dettagliando attrezzature, macchinari e prodotti utilizzati, al fine di raggiungere la qualità attesa del servizio erogato ed accrescere il grado di soddisfazione del cliente | 4 |
| T.2.5 | METODOLOGIA TECNICO OPERATIVA | Metodologia operativa pulizia treni | Q | Saranno valutate le metodologie tecnico operative per la gestione del servizio nonché la sequenza delle prestazioni in funzione delle diverse tipologie di superfici da trattare su aree omogenee (tipologia di pavimentazione, superfici vetrose, ecc...), dettagliando attrezzature, macchinari e prodotti utilizzati, al fine di raggiungere la qualità attesa del servizio erogato ed accrescere il grado di soddisfazione del cliente | 5 |
| T.2.6 | ESPERIENZE AZIENDALI E RIDUZIONE DEI TEMPI DI PRONTO INTERVENTO | Modalità operative di esperienze aziendali e modalità di riduzione dei tempi di pronto intervento | Q | Saranno valutate le esperienze in base a durata (anni) e consistenza (numero depositi con annesso officine gestite). Numero materiali rotabili gestiti da contratto per la pulizia di mezzi e impianti dedicati al trasporto di persone | 4 |
| T.3 AUMENTO FREQUENZE | | | | | |
| T.3.1 | AUMENTO FREQUENZE | Pulizia siti e depositi | K | Saranno valutate le migliorie apportare alle frequenze relative alle attività indicate dal Committente. La valutazione terrà conto, in particolare, del valore aggiunto in termini di miglior funzionamento degli impianti e della possibilità per il Committente di verificarne l'effettivo aumento di efficienza durante l'esecuzione del contratto | 5 |
| T.3.2 | AUMENTO FREQUENZE | Pulizia treni | K | Saranno valutate le migliorie apportare alle frequenze relative alle attività indicate dal Committente. La valutazione terrà conto, in particolare, del valore aggiunto in termini di miglior funzionamento degli impianti e della possibilità per il Committente di verificarne l'effettivo aumento di efficienza durante l'esecuzione del contratto. | 5 |

Con riferimento ai criteri quantitativi "K", la Commissione procederà all'attribuzione dei punteggi come di seguito descritto. Il punteggio relativo al sub-criterio T.3.1 "Aumento frequenze pulizia siti e depositi" e al sub-criterio T.3.2 "Aumento frequenze pulizia treni", sarà determinato per alcune delle attività presenti nel piano delle attività, secondo le seguenti tabelle di riferimento:

| T.3.1 AUMENTO FREQUENZE PULIZIA SITI E DEPOSITI | | | |
|--|------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| ATTIVITA' PROGRAMMATA | FREQUENZA PIANO | FREQUENZA MIGLIORATIVA | PUNTEGGIO OTTENIBILE |
| Spolveratura esterna ad umido della parte alta degli arredi | BM | M | 1 |
| Pulizia con prodotti appositi di PC inclusi video e tastiera | BM | S | 0,50 |
| Lavaggio vetri esterni (compresi vetri a terra e in quota) | 6M | BM | 1 |
| Disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici | BM | M | 0,50 |
| Pulizia macchine utensili officina | M | BS | 1 |
| Rimozione ragnatele da pareti e soffitti | M | BS | 1 |

| T.3.2 AUMENTO FREQUENZE PULIZIA MATERIALE ROTABILE | | | |
|--|------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| ATTIVITA' PROGRAMMATA | FREQUENZA PIANO | FREQUENZA MIGLIORATIVA | PUNTEGGIO OTTENIBILE |
| Lavaggio, disinfezione con vaporella, asciugatura ed eliminazione macchie dai sedili e cabina guida | M | BS | 1,5 |
| Eliminazione di scritte, graffiti, adesivi e macchie untuose | BS | S | 1 |
| Rimozione gomme da masticare dalla pavimentazione e dai sedili | BS | S | 1 |
| Lavaggio, disinfezione, asciugatura eliminazione macchie da finestrini, porte, specchi, parabrezza, divisori | M | BS | 1,5 |

Nel caso in cui non ci siano miglioramenti dei tempi indicati per nessuna attività indicata, la Commissione applicherà al criterio complessivo un punteggio pari a zero.

In merito ai criteri qualitativi "Q", per rendere omogenea l'attribuzione dei punteggi alle diverse offerte sono stati, all'uopo, previsti sei giudizi da attribuire alle singole voci oggetto di valutazione; a ognuno di detti giudizi corrisponde l'assegnazione alla singola voce di un punteggio corrispondente ad una percentuale del punteggio massimo attribuibile per la stessa voce, e segnatamente:

| CRITERI QUALITATIVI "Q" | |
|--------------------------------|------------------|
| GIUDIZIO | PUNTEGGIO |
| Ottimo | 100% |
| Più che adeguato | 80% |
| Adeguato | 60% |
| Parzialmente adeguato | 40% |
| Scarsamente adeguato | 20% |
| Inadeguato | 0% |

(Es. Voce "xxxx" - punteggio massimo previsto: 10 – se il "Giudizio espresso" è "ottimo", il punteggio attribuito sarà pari a 10; se il "Giudizio espresso" è "più che adeguato", il punteggio attribuito sarà pari a 8, se il "Giudizio espresso" è "adeguato", il punteggio attribuito sarà pari a 6; se il "Giudizio espresso" è "parzialmente adeguato", il punteggio attribuito sarà pari a 4; se il "Giudizio espresso" è "scarsamente adeguato", il punteggio attribuito sarà pari a 2; se il "Giudizio espresso" è "inadeguato", il punteggio attribuito sarà pari a 0).

Si precisa, inoltre, che con riferimento ai criteri qualitativi "Q", la Commissione procederà in base al metodo di seguito descritto:

- i. per ciascun Lotto, per ciascun criterio/subcriterio e per ogni offerta presentata C, sulla base della modalità di attribuzione di giudizi sopra riportata, la Commissione attribuisce un punteggio "provvisorio" (PT_{i,C prov}) compreso tra lo "0" e il relativo punteggio massimo PT_{i max} per ciascun criterio "Q";
- ii. una volta terminata la procedura di attribuzione dei punteggi "provvisori" secondo le modalità di cui al precedente punto (i), la Commissione procede a trasformare tali punteggi provvisori, assegnati a ciascun concorrente C, in punteggi definitivi (PT_{i,C}), assegnando il punteggio massimo (PT_{i max}) all'offerta che ha ottenuto il valore più elevato (max (PT_{i prov})) e proporzionando ad esso il valore conseguito dalle altre offerte.

Si applicherà, cioè, per ciascun criterio qualitativo "Q" la seguente formula:

$$PT_{i,C} = PT_{i,max} \times \frac{PT_{i,C,prov}}{\max (PT_{i,prov})}$$

dove:

- PT_{i,C} = il Punteggio Tecnico definitivo assegnato al concorrente "C" con riferimento al criterio qualitativo "Q" i;
 PT_{i max} = il Punteggio Tecnico massimo attribuibile al criterio i, come indicato nelle precedenti tabelle;
 PT_{i,C prov} = il Punteggio Tecnico provvisorio assegnato al concorrente "C" in riferimento al criterio i;
 max(PT_{i prov}) = il Punteggio Tecnico provvisorio più elevato attribuito dalla Commissione con riferimento al criterio i.

Si precisa inoltre che qualora per uno o più criteri risulti max (PT_{i prov}) = 0, la Commissione assegnerà a ciascuno dei concorrenti un punteggio PT_i pari a 0.

Da ultimo si procede alla somma dei punteggi definitivi attribuiti a ciascun criterio tecnico i. Il risultato di tale somma costituisce il Punteggio Tecnico totale (PT) attribuito a ciascuna Offerta Tecnica C senza procedere ad ulteriore riparametrazione. Pertanto, con riferimento al "Punteggio Tecnico", le offerte saranno valutate sulla base della somma dei punteggi definitivi secondo la seguente formula:

$$PT_C = \sum_i PT_{i,C}$$

dove:

- PT_C = il Punteggio Tecnico definitivo totale assegnato al concorrente "C";
 i = l'indice identificativo dei criteri qualitativi "Q" e quantitativi "K" variabile tra i=1 e i=22 delle voci dell'Offerta Tecnica riportate;
 PT_{i,C} = il Punteggio Tecnico definitivo attribuito al concorrente "C" con riferimento a ciascun criterio tecnico i (da i=1 a i=22).

Con riferimento all'attribuzione dei singoli punteggi tecnici provvisori e di quelli definitivi sarà effettuato l'arrotondamento alla terza cifra decimale (ad es. PT_{i, C}: 3,2346 punteggio attribuito 3,235)

Valutazione offerta economica

Con riferimento al "**Punteggio economico**", il punteggio sarà attribuito sommando i punteggi assegnati ai seguenti criteri economici "j" di cui alla successiva Tabella:

| CAPITOLI | | PUNTEGGIO MAX | |
|----------|---|---------------|-----------|
| R.1 | RIBASSO UNICO SUI PREZZI UNITARI DEI SERVIZI, POSTI A BASE DI GARA | 30 | 30 |

Con riferimento al "Punteggio economico" (PE), per ciascun lotto, il punteggio sarà determinato secondo la seguente formula:

$$PE_C = \sum_j PE_{j,C}$$

dove:

PE_C = Punteggio Economico totale attribuito al concorrente "C";

$PE_{j,C}$ = Punteggio Economico attribuito al concorrente "C" con riferimento al j-esimo criterio;

j = 1. (prezzi unitari dei servizi)

Il punteggio relativo ai criteri sarà determinato attraverso la seguente formula:

$$PE_{j,C} = PE_{j,max} \begin{cases} 0,9 * \frac{R_{j,C}}{R_{j,med}} & se R_j \leq R_{j,med} \\ \left[0,9 + (1 - 0,9) * \frac{R_{j,C} - R_{j,med}}{R_{j,max} - R_{j,med}} \right] & se R_j > R_{j,med} \end{cases}$$

Dove:

$PE_{j,max}$ = punteggio economico massimo relativo alla j-esima voce oggetto di ribasso;

$R_{j,C}$ = ribasso offerto dal concorrente "C" relativamente alla j-esima voce oggetto di ribasso;

$R_{j,med}$ = media aritmetica dei ribassi R_j offerti da tutti i concorrenti relativamente alla j-esima voce oggetto di ribasso;

$R_{j,max}$ = valore massimo tra i ribassi R_j offerti dai concorrenti relativamente alla j-esima voce oggetto di ribasso.

Si precisa che, qualora $R_{j,max}=0$, la commissione assegnerà a ciascuno dei concorrenti un punteggio, $PE_{j,i}$, pari a $PE_{j,max}$.

Con riferimento all'attribuzione dei singoli punteggi economici sarà effettuato l'arrotondamento alla terza cifra decimale (ad es. $PE: 4,3457$ punteggio attribuito 4,346).

Si precisa, infine, che il ribasso offerto, associato alla voce di offerta economica, dovrà essere espresso in percentuale con tre cifre dopo la virgola e qualora il concorrente inserisca un ribasso con un numero maggiore di decimali, tale valore sarà troncato al terzo decimale.

Nel caso in cui il numero di concorrenti sia minore o uguale a tre il punteggio economico sarà attribuito attraverso la seguente formula:

$$PE_{j,C} = PE_{j,max} \times \left(\frac{R_C}{R_{max}} \right)$$

Dove:

$PE_{j,C}$ = il Punteggio Economico assegnato al concorrente "C";

$PE_{j,max}$ = il Punteggio Economico massimo attribuibile;

R_C = il valore offerto dal concorrente "C", corrispondente al Ribasso sui prezzi unitari dei servizi;

R_{max} = il valore più elevato offerto tra tutti i concorrenti nel lotto di riferimento, rispettivamente, del ribasso sui prezzi unitari dei servizi.

31. Riservatezza

L'Aggiudicataria ha l'obbligo di mantenere e di far mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Detto obbligo sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione delle prestazioni contrattualmente stabilite.

L'Aggiudicataria è, inoltre, responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori di quest'ultimi, fornitori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di quest'ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il Committente ha la facoltà di risolvere di diritto il contratto stipulato, fermo restando il risarcimento, da parte dell'Aggiudicataria, di tutti i danni derivanti.

La violazione dei disposti del presente articolo, da parte sia dell'Aggiudicataria che del proprio personale, costituirà uno dei motivi di giusta causa di risoluzione del contratto.

32. Foro competente

Per ogni controversia sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Roma.

33. Chiarimenti

Le eventuali richieste di chiarimenti in merito al presente Capitolato di gara, potranno essere formulate secondo le modalità prescritte nelle norme di gara.

34. Trattamento dei dati personali

Nella procedura di Gara, Il Committente è titolare del trattamento dei dati personali delle persone fisiche che rappresentano l'appaltatore, secondo le norme vigenti e per le finalità connesse all'appalto. L'Appaltatore ha la facoltà di esercitare i diritti previsti dal Regolamento UE art. 679/2016 (Regolamento generale sulla protezione dei dati personali) nella misura in cui vengano rispettate le normative in materia di appalti, trasparenza e anticorruzione.

Nel caso in cui l'affidamento del servizio comporti un trattamento di dati personali, le parti si danno atto che:

In considerazione del fatto che a far data dal 25 maggio 2018 è applicabile il Regolamento Europeo del 27 aprile 2016, n. 679 volto a tutelare le persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché la libera circolazione di tali dati (di seguito definito anche "GDPR"), che all'art. 4, comma 1, punto 8 definisce il Responsabile come "la persona fisica, la persona giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento"; poiché il GDPR prevede all'Art. 28 che qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del titolare del trattamento, quest'ultimo ricorre unicamente a responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato, e, ancora all'Art. 28, prevede che i trattamenti autorizzati al responsabile del trattamento siano disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che vincoli il responsabile del trattamento al titolare del trattamento ed alle istruzioni documentate da questi impartite;

In considerazione che dal 19 settembre 2018 è in vigore il D.Lgs. 101/2018, che novellando il Codice di protezione dati personali (D.Lgs. 196/2003) ha aggiornato l'apparato sanzionatorio previsti per gli illeciti in materia sia dal punto di vista amministrativo che penale;

Il Committente, Titolare del trattamento dei dati personali degli interessati (dipendenti, utenti del servizio ed esterni), che potranno essere oggetto dei servizi erogati, ha l'obbligo di verificare che l'Appaltatore possieda competenze e conoscenze tecniche in relazione alle finalità e modalità di trattamento, alle misure tecniche ed organizzative da adottare a tutela dei diritti degli interessati, e ne monitora il rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei Dati, sia italiana (che include i Provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali), sia europea.

Pertanto, qualora ne ricorrano le condizioni:

- Sarà necessario disciplinare, come da Art. 28 del GDPR, la durata, la natura e le finalità del trattamento, il tipo di dati personali, le categorie di interessati, nonché gli obblighi e i diritti del titolare del trattamento e del responsabile del Trattamento, con atto specifico fra il Committente e l'Appaltatore;
- Il Committente dovrà inoltre predisporre, valutare e condividere con l'Appaltatore le istruzioni al trattamento che dovrà rendere ai sensi dell'Art. 28 del Regolamento, in quanto funzionali ad un corretto espletamento delle attività contrattuali (istruzioni non pertinenti con le modalità del servizio reso potrebbero, se non attuabili, non consentire l'effettuazione dei servizi e il rispetto delle clausole contrattuali);
- L'Appaltatore dovrà assistere il Committente ai fini del rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a sua disposizione. In particolare, Il Fornitore dovrà assistere il Committente con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di agevolare la realizzazione di valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 35 del GDPR, per il trattamento in questione;
- L'Appaltatore dovrà implementare soluzioni atte a rilevare eventuali violazioni dei dati personali (ossia le violazioni di sicurezza che comportano accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati) e, al verificarsi di tali violazioni, dovrà comunicarle tempestivamente al Committente. L'Appaltatore si impegna, altresì, a collaborare attivamente con il Committente ai fini delle conseguenti comunicazioni all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali e, eventualmente, agli interessati ai sensi degli artt. 33 e 34 del GDPR;
- L'Appaltatore dovrà mantenere un costante controllo in merito al fatto che i dati siano trattati in modo lecito, secondo correttezza e comunque nel rispetto delle leggi, delle disposizioni in materia di trattamento compreso il profilo relativo alla sicurezza oltre che delle istruzioni impartite. A tale proposito dovrà anche condurre verifiche periodiche da effettuare in conformità alla normativa e nel rispetto minimo delle scadenze di legge. L'Appaltatore si impegna inoltre a informare immediatamente il Committente segnalando ogni situazione di cui venga a conoscenza che possa esporre il Committente a violazioni di legge o possa generare un trattamento illecito o porre in pericolo la riservatezza e l'integrità dei dati;
- Al termine del servizio oggetto del contratto l'Appaltatore dovrà restituire tutti i dati personali al committente e cancellare le eventuali copie esistenti in suo possesso o comunque concordare i termini di conservazione;
- Nel caso in cui l'Appaltatore (Responsabile del trattamento) dovesse ricorrere ad un subappaltatore (sub-responsabile del trattamento) per gestire alcune attività di trattamento, l'Appaltatore dovrà sottoscrivere con il sub-responsabile un accordo contenente tutti gli obblighi previsti in capo allo stesso Appaltatore; L'Appaltatore è responsabile nei confronti del Committente per qualsiasi azione o omissione del sub- responsabile nell'esecuzione delle attività allo stesso delegate.

35. Clausola sociale

Ai sensi dell'art. 50 del D.lgs 50/2016, al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, si applicano le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale.

[In tal caso occorre allegare prospetto acquisito dall'affidatario uscente, con l'indicazione di: numero di unità impiegate, monte ore relativo al personale impiegato, CCNL applicato dall'attuale appaltatore, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro, lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999 n.68];

36. Elenco degli allegati al presente Capitolato

Allegato 1 – Elenco impianti, superfici e materiale rotabile

- Allegato 2 – Anagrafica materiale rotabile
- Allegato 3 – Scheda attestazione intervento
- Allegato 4 – Piano operativo delle attività
- Allegato 5 – Tipologie delle lavorazioni e modalità operative
- Allegato 6 –Orario di erogazione di attività per sito
- Allegato 7 – Indicatori di performance
- Allegato 8 – Dotazione minimale macchinari
- Allegato 9 – Registro giornaliero
- Allegato 10 – Personale ad oggi impiegato
- Allegato 11 - Schema di offerta tecnica
- Allegato 12 - Schema di offerta economica e modello economico