



DCA - SETTORE GARE - UGS  
Rep. Determine  
10.4 - Chiarimenti

SGA 23\_ 690 - G01240

Gara d'appalto a procedura aperta per l'affidamento del servizio di manutenzione degli impianti gas puri, da effettuarsi presso le strutture in uso, a qualsiasi titolo, dall'Università degli Studi di Milano (3 anni + 2 anni di rinnovo opzionale).

CIG B107BD2FF0

CUI S80012650158202400005

RISPOSTA A RICHIESTA DI INFORMAZIONI COMPLEMENTARI - N. 1

*Sentita la direzione competente, si forniscono i seguenti chiarimenti:*

D1. Paragrafo 3.1 Oggetto dell'appalto - Nel paragrafo si fa riferimento al servizio integrato di Conduzione, gestione ed esecuzione degli interventi di manutenzione degli impianti gas puri. Più specificatamente si indica di provvedere alla Conduzione degli impianti in sicurezza.

Siamo a richiedere di specificare cosa si intende per conduzione degli impianti, considerato che gli impianti di distribuzione gas tecnici e puri sono normalmente gestiti /condotti dagli utenti finali, che provvedono, con la propria organizzazione e in osservanza a proprie specifiche procedure

- al collegamento delle bombole all'impianto
- alla gestione dell'erogazione dei prodotti attraverso i sistemi di sezionamento e regolazione dell'impianto
- alla gestione degli allarmi

R1.

Per conduzione degli impianti si intende il controllo periodico per il mantenimento degli stessi in efficienza; La conduzione degli impianti in sicurezza è un refuso di altro capitolato, l'appaltatore non ha responsabilità per l'utilizzo degli stessi dagli utenti finali.

D2. Alle pagine 14, 21, 26, 28 al rimando nel testo a specifici paragrafi compare l'indicazione Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. Siamo pertanto a chiedere di provvedere alla rettifica del Capitolato Tecnico inserendo i corretti riferimenti al fine di evitare fraintendimenti nella lettura del documento.

R2.

Si riportano i capoversi corretti:

Pag. 14: "Durante tale periodo l'Appaltatore dovrà garantire la presenza del Responsabile del Servizio e del Responsabile Tecnico (il cui numero minimo è descritto al **paragrafo 5.1.1**) della struttura organizzativa per l'esecuzione, ..."

Pag. 21: "Per gli interventi sopra Franchigia classificati come Pronto Intervento 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 al **paragrafo 6.3**), salvo diversa autorizzazione/indicazione del Committente."

Pag. 26: "L'Appaltatore è tenuto ad intervenire secondo i tempi indicati al **paragrafo 6.3**, effettuando la riparazione e riportando i dispositivi e le loro componenti alle condizioni di funzionalità precedenti l'anomalia. "

Pag. 28: "4) aggiornare l'Anagrafica Tecnica secondo le modalità e i termini previsti nel **paragrafo 6.2.**"



### D3. Paragrafo 6.2. - Aggiornamento Anagrafica Tecnica

Nel paragrafo vengono descritte le attività e gli obiettivi di tale aggiornamento, nello specifico si richiedono:

- o acquisizione dei dati;
  - o rilievo in campo e censimento;
  - o informatizzazione;
  - o valutazione dello stato manutentivo e conservativo;
  - o aggiornamento continuo e gestione dei dati anagrafici in funzione dell'attività manutentiva svolta.
- Le informazioni raccolte dovranno essere codificate ed inserite all'interno del Sistema Informativo del Committente, in formato dwg.
- Alla luce del numero di utenze presenti nell'allegato consistenze e considerata la scarsità di informazioni presenti nello stesso, tenuto conto delle informazioni richieste nel modulo di censimento da utilizzare, appare particolarmente limitato il periodo di 60 gg. (solari) previsto per la fase di avviamento, termine entro il quale si dovrebbero inserire a sistema tutte le informazioni rilevate.
- Siamo a chiedervi pertanto di voler confermare se l'aggiornamento dell'anagrafica sul vostro sistema deve essere effettuato necessariamente entro la fine della fase di avviamento o se è possibile completarlo successivamente ed in questo caso entro quale data.
- Siamo inoltre a richiedere se il censimento delle linee di distribuzione è da intendersi incluso nell'attività, con rilevazione dei percorsi "as built", o se per l'anagrafica è sufficiente uno schema P&ID delle varie utenze.

R3

Il periodo di ricognizione di 60 gg solari serve per stilare un primo piano degli interventi. Per l'Anagrafica Tecnica il periodo concesso è di 12 mesi.

Per l'Anagrafica Tecnica è sufficiente uno schema P&ID i cui contenuti verranno concordati in fase di avvio.

### D4. 6.1.1.2 Presa in consegna

Nel paragrafo viene testualmente indicato "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."

Siamo pertanto a richiedere di voler esplicitare quale Responsabilità può essere ascritta all'appaltatore considerato che lo stesso non esercisce gli impianti e i locali gas sono accessibili dal personale del committente.

R4.

Le Responsabilità dell'Appaltatore sono descritte nel Capitolato e, a titolo non esaustivo, riguardano il rispetto della manutenzione Programmata, Riparativa e Straordinaria; non riguardano l'esercizio dell'impianto e all'utilizzo non idoneo dello stesso da parte degli utenti finali.

### D5. Allegato 1 "Consistenze"

Poiché nell'allegato sono menzionati numerosi impianti in disuso siamo a richiedere di meglio specificare:

- Quale tipo di attività si debba implementare su impianti che per definizione non sono più utilizzati
- Se questi impianti debbono essere comunque censiti e riportati nell'anagrafica tecnica.

R5.

Le attività su impianti attualmente non in uso sono da valutare con i singoli Dipartimenti che ne possono richiedere la riattivazione ma in generale si valuterà la loro dismissione.

Gli impianti non in uso e che non verranno dismessi andranno riportati in Anagrafica Tecnica.



#### D6. 6.3 SERVICE DESK

Nel paragrafo viene richiesta l'implementazione di un servizio di Back office in grado di garantire la ricezione delle chiamate attraverso un numero di telefono e di una mail dedicati, attive dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00.

Si cita inoltre testualmente "Resta inteso che, su richiesta del Committente, è possibile l'attivazione del Service Desk anche in orari diversi da quelli citati."

Siamo a chiedere di meglio specificare le modalità di attivazione del Service Desk, in orari diversi da quelli sopraindicati (tempi di preavviso, tipologia d'estensione, orario o data ecc.) e di confermare che per il Service desk non è richiesta l'attivazione di un servizio di reperibilità.

Nel paragrafo vengono definiti dei livelli di priorità, per quanto riguarda gli interventi manutentivi e vengono fissati i tempi per i vari tipi d'intervento secondo la seguente tabella:

LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO DI INTERVENTO
URGENZA	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle cose e/o che possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative, didattiche e di ricerca.	Sopralluogo entro 4 ore dalla chiamata.
ORDINARIO	Tutti gli altri casi.	Sopralluogo entro 48 ore dalla chiamata.

Siamo quindi a chiedere confermare se i tempi indicati sono da intendersi come lavorativi e non come solari, come indicato nelle definizioni a pagina 5 del capitolato.

R6.

I tempi indicati sono lavorativi e non solari.

#### D7. 7.1.4 ALTRE PRESCRIZIONI GENERALI RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nel paragrafo viene testualmente riportato

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

Poiché alcune parti dell'impianto quali ad esempio Trasduttori, Elettrovalvole, Quadri di allarme gas, sono interfacciati con impianti elettrici e/o di allarme mantenuti e certificati da altri operatori, vi chiediamo di confermarci che in questo caso il ripristino delle interfacce, a seguito di manutenzione e la relativa certificazione, non sarà in carico all'appaltatore.

R7.

Non sarà richiesta la certificazione di parti di impianto che sono mantenuti da altri appaltatori.

#### D8. 7.2.1 MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA

Nel paragrafo sono riportate le attività da svolgere nell'ambito della manutenzione preventiva sui componenti degli impianti elencati nell'allegato Consistenze.

Le parti di tali impianti da sottoporre a controlli periodici sono identificati come segue:

- Moduli/Centrali di decompressione gas



- Rete di distribuzione gas
- Punti di utilizzo
- Quadri di riduzione
- Unità Terminali

Dall'allegato consistenze per nessuna delle parti sopramenzionate è possibile ricavare informazioni supplementari relative alla tipologia del materiale installato (ad esempio quante centrali singole e quante a scambio manuale o automatico) né alle quantità di materiale installato da sottoporre a manutenzione (ad esempio quanti punti di utilizzo, quanti quadri d'intercettazione e quante valvole).

Tali informazioni sono necessarie per un corretto dimensionamento dei tempi occorrenti per gli interventi di manutenzione ordinaria, e conseguentemente per la redazione di un affidabile programma delle attività, un razionale dimensionamento del magazzino ricambi ed ultima e non meno importante una corretta valutazione economica.

Evidenziamo tra l'altro che l'effettuazione di un sopralluogo in due soli siti, a nostro avviso non è sufficiente a sanare la carenza delle informazioni.

Siamo quindi a chiedere di avere maggiori informazioni riguardo almeno al numero dei componenti installati (punti di utilizzo, quadri d'intercettazione, unità terminali e quadri d'allarme) e dell'estensione delle reti di distribuzione.

R8.

Purtroppo tali informazioni non sono in nostro possesso in quanto il presente Appalto, primo nel suo genere per questa SA, ha la finalità di riorganizzare il servizio, centralizzandone il controllo, da qui la richiesta dell'Anagrafica Tecnica. Si resta disponibili ad ampliare i sopralluoghi in numero e localizzazione a richiesta degli interessati.

#### D9. 9.1 CAMPAGNE DI CUSTOMER SATISFACTION

Nel paragrafo si riportano le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti riportando testualmente:

“Il controllo della qualità del servizio verrà effettuata prevalentemente attraverso la qualità percepita dell'utenza. il Committente si riserva la possibilità di eseguire campagne di Customer satisfaction, secondo frequenze prestabilite, servendosi di questionari appositamente predisposti. I questionari saranno costituiti da domande le cui risposte permetteranno di valutare la qualità percepita dall'utente finale, relativamente ad ogni impianto/Immobile oggetto del presente Capitolato.

Nello specifico, gli aspetti oggetto di approfondimento nelle check-list saranno:

- efficacia del servizio offerto;
- la prontezza di risposta in relazione alle richieste di intervento;
- la competenza e la professionalità del personale dell'Appaltatore;
- l'assistenza agli utenti finali da parte del personale dell'Appaltatore.

Il valore di soglia di riferimento della qualità percepita è fissato all'85%.”

Considerato che sulla Qualità del servizio sono applicate penali in caso del mancato raggiungimento del target del 85% (Vedasi par. 9.3.2.1 Penali relative alla Qualità del Servizio) siamo a richiedervi maggiori informazioni sulle metodologie di rilevazione della Customer Satisfaction e più precisamente:

- Frequenza delle rilevazioni.
- Struttura del questionario (numero di domande suddiviso per aree di valutazione, presenza o meno di domande a risposta aperta)
- Modalità di valutazione dello score (scala di modulazione della risposta)
- Numero di questionari inviati e valutati per ogni rilevazione
- Se possibile avere evidenza di un questionario tipo

R9.



Si allegano i questionari usati per la valutazione di n.2 servizi di manutenzione. Il questionario di gradimento sarà della stessa tipologia.

#### **D10. 9.3.2 PENALI**

Nel paragrafo si riporta testualmente:

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

**Pic è il valore delle penali relativo al mancato raggiungimento dei risultati in termini di Customer Satisfaction, tale valore viene calcolato e applicato come trattenuta trimestralmente;**

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

**Al paragrafo 8.5 del presente capitolato e al punto 12 dello schema di contratto (4\_Sga 23\_690\_ALL\_4) la fatturazione del canone è indicata con cadenza semestrale.**

**Siamo quindi a chiedere di voler confermare la frequenza di fatturazione del canone e conseguentemente la frequenza con cui le eventuali penali saranno trattenute, provvedendo a correggere il Capitolato tecnico ed eventualmente lo schema di contratto.**

R10.

La fatturazione del canone ha cadenza trimestrale. Le penali verranno contabilizzate nel primo Certificato di Pagamento successivo alla formalizzazione della penale stessa.

Milano, 19.04.2024.

DIREZIONE CENTRALE ACQUISTI  
LA RESPONSABILE DELEGATA  
Dott.ssa Fabrizia Morasso