



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO**  
DIREZIONE EDILIZIA E SOSTENIBILITÀ

**GARA D'APPALTO A PROCEDURA APERTA PER  
L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI  
IMPIANTI GAS PURI DA EFFETTUARSI PRESSO GLI  
IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALL'UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI MILANO**

**CAPITOLATO  
TECNICO**

<b>Responsabile Unico del Progetto (RUP)</b>	<b>Rev.</b>
Geom. Marco Zanini	
<b>Supporto al RUP</b>	
Ing. Roberto Amendola	



<b>CAPITOLATO</b> .....	<b>1</b>
<b>TECNICO</b> .....	<b>1</b>
<b>1 PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
<b>2 DEFINIZIONI</b> .....	<b>4</b>
2.1 NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	6
<b>3 OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO</b> .....	<b>6</b>
3.1 OGGETTO DELL'APPALTO .....	7
3.2 DURATA DELL'APPALTO .....	8
<b>4 VARIAZIONI</b> .....	<b>9</b>
<b>5 ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>10</b>
5.1 ORGANIZZAZIONE DELL'APPALTATORE.....	10
5.2 ORGANIZZAZIONE LOGISTICA DELL'APPALTATORE.....	13
<b>6 PROCESSI E SISTEMI DI SUPPORTO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>14</b>
6.1 AVVIO E INTERRUZIONE DEI SERVIZI .....	14
6.2 AGGIORNAMENTO E GESTIONE ANAGRAFICA TECNICA.....	15
6.3 SERVICE DESK .....	17
6.4 PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI .....	19
6.5 SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI .....	24
<b>7 SERVIZI OPERATIVI</b> .....	<b>24</b>
7.1 PRESCRIZIONI DI CARATTERE GENERALE RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	25
7.2 MANUTENZIONE IMPIANTI GAS PURI .....	30
<b>8 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE</b> .....	<b>32</b>
8.1 CORRISPETTIVO PER LE ATTIVITÀ A CANONE .....	32
8.2 CORRISPETTIVO PER LE ATTIVITÀ EXTRA CANONE .....	32
8.3 REVISIONE DEI PREZZI .....	33
8.4 NUOVI PREZZI .....	33
8.5 FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....	34
<b>9 SISTEMA DI CONTROLLO DELLE PERFORMANCE</b> .....	<b>35</b>
9.1 CAMPAGNE DI CUSTOMER SATISFACTION .....	35
9.2 REPORTISTICA .....	35



9.3	PENALI .....	36
<b>10</b>	<b>DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA.....</b>	<b>40</b>
10.1	DISPOSIZIONI GENERALI .....	40
10.2	DISPOSIZIONI PARTICOLARI .....	41
10.3	MACCHINE E ATTREZZATURE.....	42
10.4	SITUAZIONI PARTICOLARI .....	42
<b>11</b>	<b>ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE .....</b>	<b>43</b>
11.1	ONERI RELATIVI AL RAPPORTO CON GLI ENTI DI CONTROLLO .....	43
11.2	CARTELLI DI CANTIERE, IDENTIFICAZIONE PERSONALE E MEZZI.....	43
11.3	ONERI VARI .....	43
11.4	ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI .....	43
11.5	OBBLIGHI PARTICOLARI .....	45
<b>12</b>	<b>ALLEGATI .....</b>	<b>45</b>



## 1 PREMESSA

L'Università Degli Studi di Milano intende affidare i servizi integrati per la **manutenzione degli impianti gas puri in dotazione agli edifici in uso a qualsiasi titolo dall'Università degli Studi di Milano**, con piena responsabilità dell'Appaltatore in termini di raggiungimento e mantenimento di livelli prestazionali definiti nelle normative vigenti e nel presente **Capitolato Tecnico** (di seguito Capitolato)

Resta inteso che **l'Appaltatore rimane l'unico responsabile nei confronti del Committente** per quanto concerne l'attività di manutenzione degli impianti gas puri, che verranno affidati alle 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.

## 2 DEFINIZIONI

La seguente tabella riporta i principali termini utilizzati nel presente Capitolato e le relative definizioni.

TERMINI	DEFINIZIONI
<b>ADEGUAMENTO NORMATIVO</b>	L'insieme degli interventi necessari a riportare i dispositivi o parti di essi perfettamente conformi alle norme vigenti
<b>ANAGRAFE TECNICA</b>	Insieme organizzato delle informazioni necessarie a descrivere la consistenza e le caratteristiche tecniche dei beni oggetto del presente appalto, supportata da un opportuno metodo di classificazione e codifica degli stessi e delle loro componenti
<b>ANALISI TECNICO-ECONOMICA</b>	Valutazione tecnico-economica degli interventi di modifica e/o riqualificazione (dei dispositivi oggetto di Appalto) proposti dall'Appaltatore o dal Committente e svolta sino alla determinazione del costo-beneficio, tramite studio di fattibilità.
<b>FASE DI AVVIAMENTO</b>	Fase di start up del Contratto, la cui durata è fissata in 60 giorni, all'interno della quale l'Appaltatore, oltre a erogare il servizio secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato, si impegna ad effettuare una ricognizione a 360° dei dispositivi oggetto di Appalto
<b>APPALTATORE</b>	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.
<b>AUTORIZZAZIONE ALL'ESECUZIONE</b>	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.
<b>COMMITTENTE</b>	Università degli Studi di Milano, proprietaria, locataria o utilizzatrice degli edifici o delle strutture su cui interverranno i servizi oggetto dell'Appalto
<b>CONDUZIONE</b>	L'insieme delle operazioni, effettuate dall'Appaltatore nel rispetto delle normative vigenti e delle operazioni di Manutenzione Ordinaria Programmata e Riparativa.



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

DIREZIONE EDILIZIA E SOSTENIBILITÀ

<b>CONTRATTO</b>	Il Contratto di Appalto avente ad oggetto il servizio di manutenzione degli impianti gas puri e dispositivi affini in dotazione agli edifici in uso a qualsiasi titolo all'Università degli Studi di Milano.
<b>CORRISPETTIVO A CANONE</b>	Corrispettivo relativo alla manutenzione dei dispositivi rientranti nel perimetro dell'Appalto, definito in funzione dell'importo per la manutenzione.
<b>CORRISPETTIVO EXTRA CANONE</b>	Corrispettivo economico con cui sono compensate le attività non compensate nel corrispettivo a Canone.
<b>DIRETTORE DELL'ESECUZIONE</b>	Dipendente del Committente, diverso dal Responsabile del Progetto, il quale verifica il regolare andamento dell'esecuzione del Contratto da parte dell'Appaltatore
<b>DUVRI</b>	Documento di valutazione dei rischi interferenziali fornito dal Committente
<b>DVR</b>	Documento di valutazione dei rischi dell'Appaltatore integrato con le limitazioni e i rischi nel DUVRI. Il documento è fornito dall'Appaltatore
<b>FRANCHIGIA</b>	Limite economico (fissato in 150,00 Euro) ad intervento di Manutenzione Ordinaria Riparativa al di sotto del quale le attività sono remunerate all'interno del Canone.
<b>GIORNI</b>	Si intendono giorni solari, salvo non sia diversamente specificato (es. giorni lavorativi)
<b>GUASTO</b>	Cessazione dell'attitudine di un'entità a eseguire la funzione richiesta
<b>IMMOBILE</b>	Singolo edificio o complesso di edifici, e relative pertinenze, oggetto di manutenzione
<b>INDICATORE DI SERVIZIO</b>	Strumento ordinario di controllo dei risultati di gestione e parametro per la qualità del servizio e per il calcolo delle relative penalità, strutturato attraverso i dati rilevati dalle attività in campo.
<b>LISTINO PREZZI</b>	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).
<b>MANUTENZIONE</b>	Combinazione di tutte le azioni tecniche, amministrative e gestionali, durante il ciclo di vita di un'entità, volte a mantenerla o a riportarla in uno stato in cui possa eseguire la funzione richiesta (UNI 11136:2004).
<b>MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA</b>	La Manutenzione Ordinaria Programmata consiste in attività eseguite ad intervalli predeterminati o in base a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o il degrado del funzionamento di un'entità (elementi, componenti e sub componenti oggetto del presente Appalto).
<b>MANUTENZIONE ORDINARIA RIPARATIVA</b>	Le attività di Manutenzione Ordinaria Riparativa sono quelle attività non programmabili, relative ai servizi operativi, erogate su richiesta, o comunque per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento.
<b>MANUTENZIONE STRAORDINARIA</b>	Tipologia di interventi non ricorrenti e d'elevato costo in confronto al valore di rimpiazzo del bene e ai costi annuali di manutenzione ordinaria dello stesso (UNI 11063:2003)
<b>PIANO DI MANUTENZIONE</b>	Serie strutturata di attività, le procedure, le risorse, nonché della periodicità di pianificazione degli interventi di manutenzione (UNI 13306). Consiste in un documento che elenca e programma, l'attività di manutenzione dei dispositivi al fine di mantenerne nel tempo la funzionalità, le caratteristiche di qualità, l'efficienza ed il valore economico



<b>PIANO OPERATIVO DEGLI INTERVENTI</b>	Il Piano Operativo degli Interventi consiste in un report bimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso ed a quello successivo, da aggiornare e consegnare al Committente, entro il primo giorno lavorativo di ogni mese, attraverso il quale l'Appaltatore pianifica le attività previste nei piani di manutenzione
<b>RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO</b>	Il Responsabile Unico del Progetto (RUP) previsto dall'articolo 15 del Codice dei Contratti (D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36) è la persona fisica nominata dal Committente come responsabile dei rapporti con l'Appaltatore per la gestione del Contratto
<b>RESPONSABILE TERRITORIALE</b>	Soggetto scelto tra i dipendenti del Committente e responsabile in particolare dei controlli e delle verifiche sul rispetto degli adempimenti previsti per i singoli servizi. Si interfaccia con gli esecutori tecnici ed operativi dell'Appaltatore
<b>SERVICE DESK</b>	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.
<b>SERVIZIO</b>	Il servizio di manutenzione degli impianti gas puri a servizio degli immobili in uso a qualsiasi titolo all'Università degli Studi di Milano.
<b>SISTEMA DI CONTROLLO DELLE PERFORMANCE</b>	Sistema di indicatori finalizzato al controllo delle performance gestionali ed operative dell'Appaltatore relative ai servizi di manutenzione rientranti nel perimetro dell'Appalto.
<b>SISTEMA INFORMATIVO</b>	Strumento di supporto decisionale ed operativo costituito da banche dati, procedure e funzioni finalizzate a raccogliere, archiviare, elaborare, utilizzare ed aggiornare le informazioni necessarie per l'impostazione, l'attuazione e la gestione del Servizio di manutenzione.
<b>SEMESTRE DI RIFERIMENTO</b>	I Semestri di Riferimento si intendono numerati progressivamente, a partire dalla data di avvio del Servizio fino al termine di validità del Contratto.
<b>VERBALE DI INIZIO DEL SERVIZIO</b>	Documento da predisporre in contraddittorio tra Committente ed Appaltatore, nel quale si dà atto che l'Appaltatore prende formalmente in carico i beni per l'esecuzione dei servizi richiesti.

## 2.1 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

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.

## 3 OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

Il presente Capitolato e i relativi allegati disciplinano le modalità di esecuzione del Contratto nonché la modalità di erogazione delle prestazioni contrattuali che vengono remunerate mediante il pagamento di un corrispettivo a Canone e di eventuali corrispettivi Extra Canone, secondo le modalità descritte al paragrafo 8 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 dell'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 normative UNI, UNI EN, UNI EN ISO ed altre di specifiche di settore.

### 3.1 OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'Appalto è il Servizio integrato di conduzione, gestione ed esecuzione degli interventi di manutenzione degli impianti di gas puri presso gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, all'Università degli Studi di Milano. L'Allegato 1 al presente Capitolato riporta l'elenco delle installazioni in uso nell'ambito del perimetro dell'Appalto. È onere dell'Appaltatore, nel momento dell'avvio del contratto verificare tali consistenze e aggiornare l'Anagrafica Tecnica.

L'Appalto ha i seguenti obiettivi minimi:

- mantenere, migliorare, i livelli prestazionali iniziali di tutti i beni in manutenzione;
- garantire il rispetto di tutte le normative vigenti in merito ai dispositivi compresi nel perimetro dell'Appalto, relativamente alla manutenzione ordinaria e straordinaria, all'installazione, Conduzione, controllo ed esercizio dei dispositivi;
- provvedere alla Conduzione degli impianti in sicurezza a tutela dell'incolumità dei beni e delle persone;
- realizzare l'aggiornamento e l'adeguamento funzionale e normativo dello stato dei beni in funzione anche di nuove esigenze non definite al momento dell'Appalto, attraverso interventi di Manutenzione Straordinaria e di riqualificazione richiesti dal Committente;
- disporre di un'anagrafica tecnica codificata e aggiornata, attraverso la ricerca e l'inserimento di tutti i dati necessari in un Sistema Informativo finalizzato alla gestione della manutenzione.

L'Appaltatore adotta, inoltre, tutti i provvedimenti necessari per conservare e/o implementare le caratteristiche di sicurezza previsti dalla vigente normativa.

Le tipologie di prestazioni oggetto del presente Appalto, possono essere distinte in:

#### ▪ GESTIONE TECNICA

- Anagrafica Tecnica (rif. Par. 6.2)
- Service Desk (rif. Par. 6.3)
- Pianificazione e programmazione degli interventi (rif. Par. 6.4)
- Sistema Informativo (rif. Par. 6.5)

#### ▪ SERVIZI OPERATIVI

I Servizi operativi afferiscono all'attività manutentiva da espletarsi su tutti i dispositivi di cui l'Allegato 1 - Consistenze.

In particolare, le attività manutentive dei suddetti dispositivi si distinguono in (rif. Cap.7):

#### - *Manutenzione Ordinaria Programmata*

La Manutenzione Ordinaria Programmata consiste in attività eseguite ad intervalli prestabiliti e volta a ridurre la probabilità di guasto, malfunzionamento o di degrado dei dispositivi, componenti e sub componenti



- **Manutenzione Ordinaria Riparativa**

All'interno delle attività di Manutenzione Ordinaria Riparativa rientrano tutte quelle attività non programmabili, erogate su richiesta, o comunque per necessità/opportunità legate al verificarsi di un particolare evento.

- **Manutenzione Straordinaria**

Per attività di Manutenzione Straordinaria si intendono quelle attività non programmabili ed erogate per necessità/opportunità legate al verificarsi di un articolare evento/vincolo.

Nella tabella seguente sono riassunte, in base alla classificazione sopra riportata, le attività remunerate attraverso la corresponsione di un Canone trimestrale e le attività remunerate Extra Canone.

ATTIVITÀ	CANONE	EXTRA CANONE
MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA	SI	
MANUTENZIONE ORDINARIA RIPARATIVA	SI - per gli interventi il cui valore economico risulta inferiore alla Franchigia	SI - per gli interventi il cui valore economico risulta superiore alla Franchigia
MANUTENZIONE STRAORDINARIA		SI

La **Franchigia** costituisce il limite economico al di sotto del quale le attività rientranti nella categoria "Manutenzione Ordinaria Riparativa", ovvero di ripristino e manutenzione a guasto, non devono essere compensate Extra Canone perché risultano a carico dell'Appaltatore e quindi comprese nel Canone.

Nel caso in cui l'importo delle attività di Manutenzione Ordinaria Riparativa sia superiore alla Franchigia, il Committente è tenuto a retribuire l'Appaltatore solo per l'importo eccedente quello della Franchigia stessa.

Il valore della **Franchigia** viene stabilito dal Committente ed è pari a € 150,00 (euro centocinquanta /00).

*Esempio.* Nel caso di un'attività il cui costo preventivato sia di 400 Euro, il Committente verifica e accerta la congruità tecnica ed economica, e corrisponde all'Appaltatore l'importo residuo di 250 Euro.

### 3.2 DURATA DELL'APPALTO

Il Contratto avrà la durata di 36 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Inizio del Servizio. Il Committente si riserva la facoltà di rinnovare le attività agli stessi patti e condizioni tecniche ed economiche fino ad un massimo di 24 mesi, dandone comunicazione scritta all'Appaltatore.

La durata del Contratto è articolata come segue:



#### FASE 1. Fase di Avviamento

Fase di avviamento del Contratto, la cui durata è fissata in 60 giorni, decorrenti dalla data di firma del Verbale di Inizio del Servizio, all'interno della quale l'Appaltatore dovrà comunque erogare il Servizio a regime, garantendo le prestazioni di cui al presente Capitolato.

Durante tale periodo l'Appaltatore si impegna altresì ad effettuare una ricognizione di tutti i dispositivi, i cui obiettivi minimi, le attività previste e la pianificazione delle stesse, le modalità di elaborazione e di aggiornamento delle informazioni, le modalità di consegna degli elaborati sono dettagliatamente descritte al paragrafo 6.2. - Aggiornamento Anagrafica Tecnica.

Tra gli obiettivi principali di questa fase vi è la definizione puntuale da parte dell'Appaltatore, dello stato manutentivo dei dispositivi rientranti nel perimetro dell'Appalto.

Inoltre, durante questa fase è facoltà del Committente organizzare degli incontri periodici, ovvero Tavoli di Coordinamento (riferimento paragrafo 5.1.3) avente finalità di verificare la qualità dei Servizi erogati dall'Appaltatore.

#### FASE 2. Continuazione del Contratto

La continuazione del Contratto, che avrà durata di 34 mesi (oltre l'eventuale rinnovo), rappresenta l'intervallo temporale successivo alla fase di avviamento.

In questa fase l'Appaltatore, oltre a garantire le prestazioni prescritte dal presente Capitolato e le integrazioni/migliorie offerte in fase di gara, dovrà attuare il Piano degli Interventi di riqualificazione eventualmente approvato dal Committente.

In questa fase sono previsti ulteriori incontri periodici durante i quali saranno organizzati dal Committente al fine di pianificare e intraprendere eventuali azioni correttive/migliorative.

## 4 VARIAZIONI

Nel corso della durata del Contratto il Committente si riserva la facoltà di introdurre variazioni in diminuzione o in aumento rispetto al numero dei dispositivi 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 legate alle variazioni del perimetro di gestione del Servizio derivanti dall'aumento o diminuzione del numero degli impianti o dei punti di utilizzo.

**Il canone resterà invariato fino ad uno scostamento pari al  $\pm 5\%$  del valore annuale posto a base di gara in relazione ai dispositivi aggiunti o sottratti dalle consistenze indicate nell'allegato 1.**

In caso di scostamenti di maggiore entità, la variazione di canone verrà determinata al netto della tolleranza sopra descritta.

Le modifiche indicate sopra nonché il relativo importo in aggiunta o in diminuzione saranno comunicate per iscritto dal Committente all'Appaltatore il quale dovrà sottoscrivere per accettazione il documento che, una volta firmato, formerà parte integrante e sostanziale dei documenti contrattuali.



## 5 ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

### 5.1 ORGANIZZAZIONE DELL'APPALTATORE

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

#### 5.1.1 LIVELLO DI COORDINAMENTO E CONTROLLO

L'Appaltatore deve identificare il **Responsabile del Servizio**, 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 Servizio è delegata la funzione di:

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

L'Appaltatore identifica inoltre uno più **Responsabili Tecnici con titolo e competenza tecnica**, il/i quale/i garantirà/anno una presenza giornaliera nelle sedi della Committenza 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.

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

- **Responsabile del Servizio 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 Progetto almeno 15 giorni naturali e consecutivi prima della presa in servizio;
- **Responsabile Tecnico del Servizio:** il quale si occupa di implementare l'anagrafica dei beni, effettuare sopralluoghi, preventivi, Piano Operativo degli Interventi Manutentivi, 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 Progetto almeno 15 giorni naturali e consecutivi prima della presa in servizio.

Il Committente identifica, a sua volta, un **Direttore dell'Esecuzione del Contratto**; tale figura, di supporto al Responsabile del Progetto, è responsabile dei rapporti con l'Appaltatore e pertanto interfaccia unica e referente del Committente nei confronti dell'Appaltatore stesso; ha il compito



di:

- monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione del Servizio, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti tramite il sistema di indicatori e penali previsti al paragrafo 9 del presente Capitolato;
- autorizzare il pagamento delle fatture relative alle attività a Canone ed Extra Canone;
- approvare il Piani degli interventi di riqualificazione e il Piano Operativo degli Interventi, di cui al paragrafo 6.4 del presente Capitolato.

Tra le figure di coordinamento del Committente vi sono anche i **Responsabili Territoriali**, con funzione di direzione operativa e/o ispezione di cantiere, in qualità di responsabili dei servizi per conto del Committente relativamente ai controlli e alle verifiche sul rispetto degli adempimenti tecnici previsti per i singoli servizi del presente Capitolato. Si interfacciano con gli esecutori tecnici ed operativi dell'Appaltatore.

#### 5.1.2 LIVELLO OPERATIVO

In relazione ai tempi e alle modalità di utilizzo dei complessi immobiliari oggetto dell'Appalto, l'Appaltatore deve garantire la migliore organizzazione e il dimensionamento ottimale della forza lavoro impiegata per il servizio 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 locale e dispositivo, delle macchine e delle attrezzature in dotazione.

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.

L'Appaltatore deve presentare almeno 15 (quindici) giorni prima dalla data di presa in consegna dei dispositivi oggetto di Appalto l'elenco del personale dedicato alla prestazione dei servizi. L'elenco deve comprendere l'intero organico destinato all'Appalto.

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. 11 del D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36.

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 9.3.

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.

#### 5.1.3 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;
- possibili incontri intermedi al fine di gestire eventuali criticità emerse.

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

- Responsabile Unico del Progetto;
- Direttore dell'Esecuzione;
- Responsabili Territoriali;
- Responsabile dei Servizi dell'Appaltatore;
- Responsabili Tecnici dell'Appaltatore.

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

- Perimetro dei servizi:
  - Valutazione e comunicazione di eventuali variazioni del perimetro complessivo dei servizi erogati dall'Appaltatore.
- Andamento del Servizio:
  - Modalità e standard di Attività e prestazioni;
  - Criticità emerse.
- Programmazione delle attività/interventi:
  - Valutazione tecnico-economica delle proposte;
  - Analisi degli interventi in essere.
- Sistema di Controllo delle Performance
  - Comunicazione inerenti al sistema di controllo descritto nel presente documento.

Al termine di ogni Tavolo di Coordinamento dovrà redatto specifico verbale a cura dell'impresa Appaltatrice.



## **5.2 ORGANIZZAZIONE LOGISTICA DELL'APPALTATORE**

### **5.2.1 UFFICI**

L'Appaltatore dovrà disporre di uffici con le normali dotazioni, quali telefoni, segreteria telefonica automatica, computer, collegamento internet 24h, indirizzi e-mail, ecc. dove poter svolgere la funzione essenziale di programmazione, coordinamento e monitoraggio dei servizi erogati. In detti uffici gli incaricati 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.

L'Appaltatore si impegna a mantenere continuamente la struttura organizzativa, anche da lui stesso proposta in sede di offerta e comunque atta ad adempiere agli obblighi di Capitolato, durante tutto il periodo di durata del Contratto.

### **5.2.2 MAGAZZINI**

L'Appaltatore dovrà gestire un sistema di magazzino, nella forma più opportuna, per poter rispondere alle esigenze di:

- attività programmate;
- piccole manutenzioni;
- interventi correttivi;
- pronto intervento e sostituzioni, anche in caso di emergenza;
- interventi manutentivi diversi;
- deposito e custodia per conto del Committente di materiali reimpiegabili (se richiesto).

Il magazzino dovrà essere pertanto dotato degli opportuni Kit di materiali di consumo e ricambio per fronteggiare le suddette esigenze oltre che le situazioni di emergenza.

### **5.2.3 ATTREZZATURE E MEZZI D'OPERA**

L'Appaltatore dovrà garantire nel territorio, per tutta la durata dell'Appalto, la disponibilità di mezzi 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.

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.



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

### 6.1 AVVIO E INTERRUZIONE DEI SERVIZI

L'avvio e l'interruzione del Servizio saranno formalizzati, rispettivamente, secondo le procedure di presa in consegna e di riconsegna dei dispositivi, descritte nei seguenti paragrafi.

Si fa presente che il termine di avvio del servizio viene definito contestualmente alla presa in consegna dei dispositivi oggetto di Appalto.

#### 6.1.1 PRESA IN CONSEGNA DEGLI IMPIANTI ED AVVIO DEI SERVIZI

##### 6.1.1.1 Passaggio di consegne e affiancamento

Prima dell'inizio dei Servizi, con lo scopo di consentire un'adeguata conoscenza di tutti i dispositivi presenti nell'ambito dell'Università degli Studi di Milano e delle problematiche a essi annessi, l'Appaltatore dovrà provvedere a un periodo di affiancamento con le società appaltatrici uscenti, o personale dell'Università degli Studi di Milano, 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 Servizio e del Responsabile Tecnico (il cui numero minimo è descritto al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**) della struttura organizzativa per l'esecuzione, in sovrapposizione alle società appaltatrici uscenti, che resteranno responsabili della gestione, manutenzione e assistenza tecnica dei dispositivi oggetto dell'Appalto fino al termine del proprio contratto. Gli oneri e spese connessi con il periodo di affiancamento sono ad esclusivo carico dell'Appaltatore e già remunerati nel corrispettivo d'Appalto.

##### 6.1.1.2 Presa in consegna

È cura dell'Appaltatore eseguire tutte le attività propedeutiche alla presa in consegna degli impianti oggetto di Appalto. 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 impianti per tutta la durata del Contratto e sancisce la data di avvio del Servizio.

Nel caso di ritardo della presa in consegna, rispetto alla data prevista, si applicherà la penale di cui al paragrafo 9.3.

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

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.

##### 6.1.1.3 Avvio dei Servizi

In relazione all'entità, alla varietà ed alla complessità delle prestazioni e dei beni è prevista una fase di avviamento della durata di 60 giorni, a partire dalla data di firma del Verbale di Inizio del Servizio, al fine di consentire all'Appaltatore di mettere a regime la propria organizzazione e di



renderla omogenea rispetto all'organizzazione interna del Committente.

Durante questa fase, oltre a essere garantite le attività manutentive descritte nel presente Capitolato, l'Appaltatore dovrà assimilare le cognizioni gestionali e tecnico-operative del Committente.

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

#### 6.1.2 RICONSEGNA DEGLI IMPIANTI E VERIFICA FINALE

Alla fine del rapporto contrattuale l'Appaltatore è tenuto a riconsegnare al Committente gli impianti e i loro accessori, facendo riferimento al Verbale di Inizio del Servizio redatto al momento della consegna iniziale.

La riconsegna 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 dei dispositivi.

Alla data prevista per la riconsegna, l'Appaltatore dovrà consegnare al Committente tutta la documentazione tecnica e amministrativa consegnata all'atto dell'avvio del Servizio, opportunamente aggiornata.

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 degli impianti 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 impianti deve essere accertato, congiuntamente dal Committente e dall'Appaltatore, in un apposito verbale di chiusura dei servizi sulla base:

- dell'effettuazione delle misurazioni ritenute opportune e conformi alla normativa vigente (pressioni di esercizio, efficienza e tenuta delle valvole di sicurezza, etc.);
- di visite e sopralluoghi degli impianti.

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.

## 6.2 AGGIORNAMENTO E GESTIONE ANAGRAFICA TECNICA

Il servizio di Aggiornamento e Gestione dell'Anagrafica Tecnica è definito dall'insieme di attività e processi miranti ad acquisire una completa e profonda conoscenza degli impianti presenti nel patrimonio immobiliare del Committente, con l'obiettivo di individuare le specifiche necessità e sviluppare un punto di vista oggettivo sulle condizioni dei dispositivi oggetto del presente Appalto.



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

- **aggiornamento del patrimonio** (censimento bombolari), in modo da permettere una conoscenza puntuale e una immediata individuazione di tutti gli impianti presenti e dei punti di utilizzo nei locali serviti dalle linee gas;
- **creazione e aggiornamento continuo del database** che permette di organizzare e catalogare l'insieme delle informazioni raccolte, mettere in atto il loro costante aggiornamento;
- **ricognizione dello stato manutentivo degli impianti** al fine di determinare una pianificazione delle attività e delle priorità di azioni relative agli interventi di riqualificazione (come descritto al successivo paragrafo 6.4.2);

Le prestazioni richieste all'Appaltatore consisteranno principalmente in:

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

Le informazioni raccolte dovranno essere codificate ed inserite all'interno del Sistema Informativo del Committente, in formato dwg.

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

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

Durante l'intera fase di Aggiornamento e Gestione dell'Anagrafica Tecnica, il Committente dovrà avere il libero accesso alle informazioni gestite dall'Appaltatore. Dovrà quindi sempre essere possibile monitorare i dati caricati nel Sistema Informativo in modo da avere piena possibilità di **consultare, monitorare e verificare** sia lo stato di avanzamento del servizio nonché **la qualità e la correttezza dei dati inseriti**. Rimane comunque in capo all'Appaltatore la totale responsabilità della correttezza e completezza del dato inserito.

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

#### **6.2.1 CODIFICA DEI DOCUMENTI**

Gli aggiornamenti dell'Anagrafica Tecnica dovranno seguire la struttura di codifica già definita dal



Committente ed attualmente in uso. Tale struttura segue un modello logico di tipo gerarchico, basato sulle caratteristiche del patrimonio e articolato secondo livelli di aggregazione che arrivano sino al livello di sub-componente.

Lo schema di codifica deve essere applicato sia in fase di restituzione degli elaborati che in fase di inserimento degli stessi sul Sistema Informativo del Committente. Il Committente si riserva di modificare tale codifica in qualsiasi momento dell'Appalto.

### 6.3 SERVICE DESK

All'atto della stipula del Contratto, l'Appaltatore dovrà predisporre un servizio di back office in grado di garantire la massima accessibilità ai servizi richiesti fungendo da centro di ricezione e gestione delle chiamate e dovranno essere attivati un numero telefonico, e una casella E-mail dedicata, al fine di consentire efficiente comunicazione da lunedì a venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

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

L'attivazione del back office dovrà essere contestuale all'avvio dei Servizi. In caso di ritardo e/o di mancata attivazione nei tempi richiesti verrà applicata la penale di cui al paragrafo 9.39.3.2.2.

Nel dettaglio il servizio dovrà ricoprire le seguenti attività:

- ricezione segnalazioni e/o richieste di intervento da parte degli utenti autorizzati;
- 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 autorizzata 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;
- gestione e fornitura di statistiche e report;
- garantire il tracking delle richieste.

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

Le richieste di intervento potranno essere effettuate dall'utente autorizzato:

- *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 telefono o via e-mail*; in questi casi sarà l'operatore del back office a registrare immediatamente la richiesta sul Sistema Informativo.

In relazione ai livelli di priorità attribuiti, l'Appaltatore è tenuto ad operare secondo i seguenti **livelli di priorità per l'effettuazione del sopralluogo** ed entro i **tempi di intervento** di seguito 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
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.

L'Appaltatore dovrà garantire la reperibilità di personale operativo e l'intervento entro i tempi richiesti.

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 seguente tabella, e il tempo stimato per l'inizio e la conclusione della esecuzione delle attività, dandone evidenza nel Sistema Informativo, e quant'altro necessario.

PROGRAMMABILITÀ E TIPOLOGIA DELL'INTERVENTO	TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI
PRONTO INTERVENTO	Intervento di contenimento/messa in sicurezza relativo a condizioni in essere riscontrate al momento del sopralluogo. Contestualmente al sopralluogo, o comunque in un tempo non superiore a 30 minuti dallo stesso, si dovrà provvedere o alla risoluzione immediata del guasto riscontrato o all'adozione di soluzioni provvisorie atte a tamponare il guasto, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva.
PROGRAMMABILE	Gli interventi possono essere iniziati in un arco temporale definito con la Committenza.



## 6.4 PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI

### 6.4.1 PIANO OPERATIVO DEGLI INTERVENTI E PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

Uno dei compiti principali dell'Appaltatore è quello di formulare proposte di programmazione degli interventi, in base alle esigenze d'uso, alle richieste dell'utenza, alle esigenze manutentive e di sicurezza, ai rilievi eseguiti ed ai riscontri effettuati.

Il **Piano Operativo** degli interventi è composto da un elaborato nel quale l'Appaltatore identifica le attività così come definite al capitolo 7, integrate con quanto ritenuto opportuno, in termini di attività integrative e/o frequenze migliorative, al fine di raggiungere gli obiettivi minimi specificati nel presente Capitolato.

Il primo Piano Operativo dovrà essere consegnato contestualmente all'inizio di erogazione del Servizio e comunque entro e non oltre 15 giorni solari consecutivi a partire dalla data di firma del Verbale di Inizio del Servizio. Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporterà l'applicazione della penale prevista nel paragrafo 9.3.

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

- il rispetto delle frequenze dei Piani di Manutenzione Programmata;
- 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, oltre che mediante accesso diretto all'eventuale Sistema Informativo dell'Appaltatore.

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 lavori 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 didattica 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.



#### 6.4.2 PIANO DEGLI INTERVENTI DI RIQUALIFICAZIONE

L'Appaltatore si impegna a proporre un piano triennale degli interventi di riqualificazione relativo agli impianti oggetto dell'Appalto.

Tale piano dovrà essere formalizzato a valle della valutazione dello stato di conservazione di tali beni e all'individuazione degli interventi di ripristino. Il contenuto minimo dovrà essere:

- **descrizione tecnica** di tutti gli interventi di ripristino proposti;
- **costo** di tutti gli interventi proposti stimato dall'Appaltatore sulla base dei listini di riferimento, al netto dello sconto offerto in fase di gara;
- **pianificazione temporale degli interventi**, strutturata sia in relazione alla durata stimata per la realizzazione degli interventi stessi e sia alla definizione degli interventi prioritari.

Il Piano dovrà essere consegnato al Committente entro tre mesi dal termine della fase di Avviamento e previa validazione dell'Anagrafica Tecnica da parte del Committente.

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

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

#### 6.4.3 PROCESSI AUTORIZZATIVI DEGLI INTERVENTI

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

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

##### 6.4.3.1 Processo autorizzativo delle Attività Ordinarie Programmate

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

##### 6.4.3.2 Processo autorizzativo delle Attività Ordinarie Riparative

Il processo autorizzativo delle attività ordinarie riparative differisce a seconda che tali attività prevedano o meno la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone secondo quanto riportato di seguito.

In ogni caso la richiesta/segnalazione/proposta dell'attività da eseguire (apertura ticket), sia che essa preveda o meno la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone, deve essere effettuata mediante segnalazione al Service Desk, messo a disposizione dall'Appaltatore.

- **Attività ordinarie riparative che NON prevedono la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone**

Rientrano in tale casistica le attività riparative nel caso in cui il valore economico dell'attività da effettuarsi sia al di sotto della Franchigia.



In tale caso il processo autorizzativo è estremamente semplificato in quanto l'Appaltatore stesso potrà dare corso all'attività informando il Committente ma senza dover attendere alcuna autorizzazione.

▪ **Attività ordinarie riparative che prevedono la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone**

Rientrano in tale casistica le attività riparative effettuate nel caso in cui il valore economico dell'attività da effettuarsi sia superiore a quello della Franchigia e gli interventi straordinari.

L'Appaltatore 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).

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 **Errore**. L'origine riferimento non è stata trovata.), 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 9.3.

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

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. Per la predisposizione dei preventivi il Committente ha previsto dei modelli tipo (Allegato n. 3)

Il preventivo dovrà contenere:

- **tempi di inizio e di completamento dell'attività;**
- **stima dettagliata delle risorse** necessarie all'effettuazione delle attività (materiali, attrezzature, manodopera), nonché **i costi della sicurezza**, i quali verranno riconosciuti solo se applicate le misure di sicurezza

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 "Pronto Intervento", l'Appaltatore, dovrà effettuare il contenimento/messa in sicurezza contestualmente al sopralluogo.

L'Appaltatore è altresì obbligato a terminare l'intervento nel caso il valore economico risulti inferiore alla Franchigia, altrimenti dovrà inviare immediatamente al Committente il preventivo stimato per la conclusione dello stesso, il quale provvede a verificarne la congruità ed autorizzare l'intervento.



Qualora non sia possibile terminare l'intervento (per qualsiasi livello di priorità e relativa programmabilità) dovrà comunque essere garantita la messa in sicurezza del dispositivo guasto.

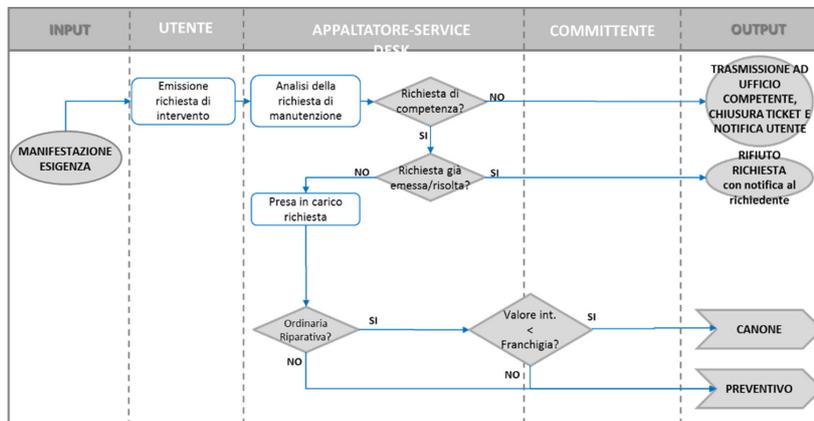
Il Committente, in ogni caso, per l'esecuzione di attività che prevedano la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone può rivolgersi a soggetti terzi diversi dall'Appaltatore.

Una volta terminata l'attività, sia essa a Canone o Extra Canone, deve essere effettuata la **consuntivazione sia tecnica che economica** (solo tecnica per le attività rientrate nel Canone) **entro il SAL successivo all'esecuzione dell'intervento** e la stessa dovrà essere registrata nel Sistema Informativo del Committente. Nel caso di attività Extra Canone dovranno essere caricate nel Sistema Informativo le necessarie certificazioni e dichiarazioni e quant'altro necessario per attestare la regolare esecuzione dell'intervento.

Nell'ambito della formulazione dei preventivi per interventi di manutenzione straordinaria, nonché gli eventuali adempimenti sottesi all'esecuzione dell'intervento, sarà onere dell'Appaltatore incrementare la struttura operativa per ottemperare a tali impegni. I tecnici preposti alle attività programmate e riparative potranno essere coinvolti nella redazione della pianificazione e preventivazione di interventi di modesta entità, indirizzando la priorità dei propri compiti alla gestione ed esecuzione delle attività ordinarie e riparative secondo le disposizioni del presente Capitolato.

#### 6.4.3.3 Caratterizzazione preliminare

Nella tabella seguente viene descritto il processo preliminare di presa in carico della segnalazione, della quale dovrà essere valutato il livello di priorità.



Processo di caratterizzazione preliminare

Si precisa che durante tutta la fase della gestione del ticket, anche nel caso di modifica della tipologia dell'attività richiesta (per esempio passaggio da attività a Canone ad attività Extra Canone) 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 ha identificato processi di preventivazione e rendicontazione dedicati in base alla tipologia di intervento.

Nel dettaglio si avrà:

- Un “Processo manutenzione riparativa sotto Franchigia”, descritto al paragrafo 6.4.3.4
- Un “Processo manutenzione riparativa sopra Franchigia e manutenzione straordinaria” descritto al paragrafo 6.4.3.5

Il Service Desk avrà il compito di indirizzare la richiesta di intervento verso il rispettivo processo.

#### **6.4.3.4 Processo manutenzione riparativa sotto Franchigia**

Una volta evasa la richiesta e preso in carico l'intervento, sarà compito dell'Appaltatore:

- eseguire il sopralluogo nel rispetto dei livelli di priorità come definiti nel paragrafo precedente e riscontrare il livello di priorità assegnato;
- individuare il livello di Programmabilità e tipologia dell'intervento come definito nel paragrafo precedente;
- comunicare, qualora venga valutata una spesa superiore alla Franchigia, la sospensione per preventivo;
- eseguire l'intervento in base alla programmabilità assegnata.

Successivamente alla conclusione dell'intervento, l'Appaltatore deve procedere alla consuntivazione tecnica dell'intervento, chiudendo il ticket nel Sistema Informativo ed eventualmente caricare i documenti necessari che ne attestino la regolare esecuzione.

#### **6.4.3.5 Processo manutenzione riparativa sopra Franchigia e manutenzione straordinaria**

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

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

- A. 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 il relativo preventivo economico;
  - il Committente valuta il preventivo e autorizza l'intervento attraverso il Sistema Informativo;
- B. Fase di esecuzione
- l'Appaltatore da evidenza dell'inizio della lavorazione e ne traccia gli avanzamenti;
  - il Committente verifica il rispetto dei tempi e la corretta esecuzione del lavoro; nel caso di mancato rispetto degli adempimenti richiesti, imputabili all'Appaltatore, applica le penali;



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

#### 6.5 SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

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

Questo strumento informatico serve a gestire i flussi informativi relativi ai servizi, in modo da assicurare a entrambe le parti coinvolte la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (tecniche, operative, gestionali ed economiche), in tempo reale, utili nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo dei servizi erogati.

Con la sottoscrizione del contratto l'Appaltatore si impegna ad eseguire tutte le attività necessarie per un corretto utilizzo della Piattaforma FM Portal.

Pertanto, durante l'esecuzione del Servizio l'Appaltatore dovrà utilizzare il Sistema in uso al Committente come strumento informatico a supporto delle attività di gestione operativa e di controllo del Servizio.

## 7 SERVIZI OPERATIVI

I Servizi Operativi comprendono tutti gli interventi relativi alla Gestione, Conduzione e Manutenzione Ordinaria Programmata, Riparativa e Straordinaria dei dispositivi e degli impianti presenti negli edifici in uso, a qualsiasi titolo, all'Università degli Studi di Milano inseriti nel perimetro oggetto dell'Appalto.

Obiettivo primario del Servizio è quello di mantenere le condizioni di completa efficienza, funzionalità, sicurezza e decoro ovvero mantenere lo stato di conservazione e il valore patrimoniale dei dispositivi e degli impianti oggetto di Appalto. In tale ottica l'Appaltatore dovrà garantire la continuità dei servizi, l'efficienza e la rispondenza alla normativa degli impianti.

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

- **Manutenzione Ordinaria Programmata** (rif. par. 7.1.1);
- **Manutenzione Ordinaria Riparativa** (rif. par. 7.1.2);
- **Manutenzione Straordinaria** (rif. par. 7.1.3).

L'Appaltatore dovrà conseguire una politica di miglioramento continuo, che abbia come fine l'aumento dei livelli di disponibilità, efficienza e funzionalità dei dispositivi con attenzione ai costi di manutenzione e costi di esercizio.

Attraverso la corretta erogazione del Servizio, l'Appaltatore è tenuto a garantire:

- la disponibilità, efficienza e corretto funzionamento dei dispositivi, nonché la piena disponibilità e fruibilità degli spazi;
- la conservazione dello stato fisico e funzionale Certificazione dei dispositivi oggetto degli interventi di cui al precedente Piano o già in condizioni più che buone (FCI), attraverso



- interventi preventivi (Manutenzione Ordinaria Programmata) e/o interventi tempestivi di ripristino degli stati di degrado (Manutenzione Ordinaria Riparativa);
- il miglioramento dello stato fisico e funzionale dei dispositivi, ove risulti necessario a seguito delle attività relative alla fase di avviamento, mediante la proposizione e l'attuazione di un Piano di Interventi di riqualificazione specifico (rif.par.6.4.2).

Le prescrizioni di seguito riportate si intendono riferite a tutti i servizi operativi di cui ai successivi paragrafi dal 7.2.

Nell'esecuzione del Servizio, l'Appaltatore dovrà inoltre operare con la massima diligenza e cura al fine di evitare danneggiamenti ai beni del Committente (es. arredi tecnici, attrezzature scientifiche, ecc.) predisponendo le opportune protezioni (es. teli, cartoni, ecc.).

## 7.1 PRESCRIZIONI DI CARATTERE GENERALE RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 7.1.1 MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA

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

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

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

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

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

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

Resta inteso che l'Appaltatore dovrà eseguire la manutenzione conformemente a quanto indicato al paragrafo 7.2 del presente Capitolato; le attività e le frequenze si considerano indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo; rappresentano, pertanto, un riferimento minimo sia in termini di numero di attività previste, sia in termini di frequenza prevista per le attività stesse. Le operazioni di manutenzione effettuate in relazione alle norme tecniche di riferimento, alle istruzioni tecniche del costruttore del dispositivo o del fabbricante degli apparecchi facenti parte del dispositivo, si devono ritenere integrative rispetto a quanto definito al paragrafo 7.2 del presente Capitolato, senza alcun ulteriore onere a carico del Committente.

L'Appaltatore, entro 15 (quindici) giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di Inizio del Servizio deve consegnare al Committente il Piano Operativo degli interventi di Manutenzione



relativo ai dispositivi oggetto del Servizio. Qualsiasi attività di manutenzione programmata necessaria per il corretto funzionamento dei dispositivi sarà compresa nel Canone e dovrà essere indicata nel Piano di Manutenzione.

I termini temporali definiti nel Piano di Manutenzione e nei relativi Programmi Operativi per le attività di Manutenzione Ordinaria Programmata, non potranno comunque essere superiori ai termini temporali nel presente Capitolato; le frequenze indicano il massimo intervallo fra due operazioni programmate successive, che dovranno essere eseguite come ogni altra operazione periodica.

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

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

La gestione degli interventi in oggetto deve rispondere alle prescrizioni di processo di cui al paragrafo 6.4.

Tutte le attività di Manutenzione Ordinaria Programmata sono remunerate dal Canone di cui al paragrafo 8 del presente Capitolato.

### 7.1.2 MANUTENZIONE ORDINARIA RIPARATIVA

Le attività di **Manutenzione Ordinaria Riparativa** sono tutte quelle attività svolte a valle di eventi imprevisti, non considerati nella Manutenzione Ordinaria Programmata, che inficiano il naturale funzionamento dei dispositivi o degli impianti e l'attività degli utenti dell'Università degli Studi di Milano. Tali eventi imprevisti potranno essere riscontrati direttamente dagli addetti al Servizio, oppure dall'apertura di segnalazioni al Service Desk o direttamente su Sistema Informativo.

Pertanto, le attività in oggetto sono destinate al ripristino della corretta funzionalità dei dispositivi e degli impianti oggetto di Appalto, alla conservazione degli stessi, al ripristino delle condizioni di partenza e all'eliminazione delle diverse anomalie comunque verificatesi.

Tutte le attività svolte durante la durata contrattuale che prevedono la sostituzione di componenti e/o apparecchiature necessitano che queste ultime abbiano caratteristiche tecniche uguali o migliori di quelle esistenti e sostituite. Non è assolutamente ammesso l'impiego di materiale di recupero.

L'Appaltatore è tenuto ad intervenire secondo i tempi indicati al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**3, effettuando la riparazione e riportando i dispositivi e le loro componenti alle condizioni di funzionalità precedenti l'anomalia.

La necessità della Manutenzione Ordinaria Riparativa può essere anche connessa a circostanze fisiologiche o contingenze che possono impedire o ridurre in maniera significativa il regolare svolgimento dell'attività all'interno dell'Immobile per cui l'Appaltatore è tenuto all'immediato ripristino delle disfunzioni al fine di garantire il regolare svolgimento delle attività e la funzionalità degli spazi.

La gestione degli interventi in oggetto deve rispondere alle prescrizioni di processo di cui ai paragrafi 6.4.



**Tutti gli interventi di Manutenzione Ordinaria Riparativa, il cui valore economico risulta inferiore al valore della Franchigia, sono remunerati dal Canone, così come definito al paragrafo 3.1**

**Rientrano invece tra le attività remunerate Extra Canone, tutti gli interventi di Manutenzione Ordinaria Riparativa il cui valore economico risulta superiore al valore della Franchigia e nei limiti della parte eccedente alla stessa.**

### 7.1.3 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

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

- a) **Interventi di manutenzione straordinaria di adeguamento:** interventi per adeguamento a modifiche normative e legislative che si potranno verificare nel corso della durata dell'Appalto, o a nuove mutate esigenze del Committente (ad esempio prescrizioni di sicurezza, ampliamenti, trasformazioni e/o modifiche degli impianti esistenti dovuti a nuove esigenze dell'utenza in conseguenza di modifiche, spostamenti, demolizioni o cambio di destinazione d'uso dei locali);
- b) **Interventi di manutenzione straordinaria sostitutiva:** interventi di sostituzione parziale o totale di unità tecnologiche o elementi tecnici per obsolescenza tecnico-funzionale che non rientrano nella casistica di Manutenzione Ordinaria Riparativa così come definita al paragrafo 7.1.2;

**La possibilità di realizzare nell'ambito del servizio tecnico-manutentivo interventi di tipo straordinario con corrispettivo a misura (fino alla soglia definita dalla normativa vigente) comporta che l'Appaltatore svolga un'attività di sopralluoghi, indagini, diagnosi, progettazione e preventivazione relativa alle esigenze d'intervento manutentivo che si manifestano dopo la formulazione dell'anagrafe dello stato manutentivo e per espressa richiesta del Committente.**

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

- individuare gli interventi da eseguire (rif. par. 6.4.2);
- fornire tutta la documentazione tecnico-economica, comprensiva di studi di fattibilità, preventivi di spesa, ecc, idonea a consentire al Committente di poter valutare e decidere se effettuare l'intervento nell'ambito dei programmi già predisposti o ad integrazione degli stessi, o provvedere al di fuori dell'Appalto; l'Appaltatore è tenuto a fornire tale documentazione senza richiesta di alcun corrispettivo, anche se il Committente dovesse poi decidere di non eseguire i lavori stessi o farli eseguire da soggetto diverso dall'Appaltatore.

Per ciascun intervento di Manutenzione Straordinaria, la cui esecuzione è approvata dal Committente, l'Appaltatore dovrà:

- 1) predisporre un progetto esecutivo, art.41, D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36, ivi incluso quanto necessario per procedere all'esecuzione dell'opera;
- 2) fornire i preventivi e le progettazioni entro una data congrua indicata dal Direttore dell'Esecuzione;
- 3) ottenere o rilasciare, ove previsto dalla normativa vigente e a sua cura e spese, le certificazioni di legge, a seconda del caso, le idonee autocertificazioni di avvenuta esecuzione a regola d'arte e provvedere alle verifiche di funzionalità;



- 4) aggiornare l'Anagrafica Tecnica secondo le modalità e i termini previsti nel paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..**

Con riferimento al punto 1) del precedente elenco, si fa presente che, in ogni caso, anche se non servisse un progetto vero e proprio, la previsione di spesa e l'individuazione dei lavori da eseguire devono essere accurate ed attendibili.

Con riferimento al punto 2) del precedente elenco, si fa presente che, in ogni caso, i tempi di consegna dei preventivi, corredati dalla necessaria documentazione di progetto, non potranno superare il seguente rapporto con l'importo dei lavori stimato:

IMPORTO PREVENTIVO	TEMPO MASSIMO PREVISTO PER LA CONSEGNA
PREVENTIVI FINO A 5.000 EURO	5 GIORNI DALLA RICHIESTA
PREVENTIVI OLTRE 5.000 EURO E FINO A 15.000 EURO	10 GIORNI DALLA RICHIESTA
PREVENTIVI OLTRE 15.000 EURO	30 GIORNI DALLA RICHIESTA

Il mancato rispetto dei tempi suddetti darà luogo all'applicazione delle penali previste nel paragrafo 9.3.

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

La gestione degli interventi in oggetto deve rispondere alle prescrizioni di processo di cui al paragrafo 6.4.

Si ricorda che gli interventi di **Manutenzione Straordinaria**, come sopra definiti, sono remunerati Extra Canone.

La preventivazione degli interventi deve essere effettuata utilizzando i listini di riferimento di cui al paragrafo 8.2.1 del presente Capitolato, al netto dello sconto offerto. Qualora non siano presenti voci di prezzo nei listini indicati, necessarie alla determinazione delle attività/interventi di manutenzione straordinaria, i nuovi prezzi delle suddette voci verranno determinate secondo quanto definito al paragrafo 8.4.

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

Per qualsiasi tipologia di intervento manutentivo (programmato, ripartivo, straordinario) la cui esecuzione comporti l'impossibilità di utilizzo degli spazi o di quant'altro presente nel perimetro contrattuale, l'Appaltatore dovrà informare, preliminarmente all'esecuzione dell'intervento, i responsabili interessati ed in caso di necessità, cooperare nell'esecuzione dell'intervento manutentivo.

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.

Rientrano, inoltre, negli oneri dell'Appaltatore:



- l'assistenza durante le verifiche periodiche sui dispositivi soggetti a controlli da parte degli Enti preposti;
- l'addestramento dell'utenza quando questa sia coinvolta nell'uso di alcuni dispositivi;
- ogni tipo di spesa, competenza od onorario per la produzione di documentazione tecnica essenziale, la loro correzione o aggiornamento nel corso dell'Appalto a seguito di: richieste di limitate modifiche da parte del Committente o interventi straordinari migliorativi o adeguativi (rif. par. 7.1.3);
- consegna alla Direzione dell'Esecuzione, ad ultimazione degli interventi di cui sopra, della Dichiarazione di Conformità, completa degli allegati obbligatori secondo i disposti del Decreto del ministero dello sviluppo economico 22 gennaio 2008, n. 37.

#### **7.1.4.1 Orari di gestione e manutenzione e localizzazione interventi**

Gli interventi dovranno essere effettuati, nel rispetto delle normative vigenti ad essi applicabili, da personale specializzato, presente dal lunedì al venerdì compresi, escluse le festività infrasettimanali e i periodi di chiusura delle strutture universitarie.

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

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

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

#### **7.1.4.2 Sostituzioni componenti e materiali di ricambio**

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

**La sostituzione risulta comprensiva delle attività connesse alla rimozione, allo smontaggio e rimontaggio di componenti e sottocomponenti dei dispositivi.**

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

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



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

#### 7.1.4.3 Verifiche e prove di funzionamento

L'Appaltatore ha l'obbligo di provvedere a sua cura e spese a tutti i controlli, revisioni, collaudi e a tutti gli adempimenti tecnici previsti dalla vigente normativa, degli interventi eseguiti e rimane comunque responsabile della rispondenza dei beni relativamente alle attività effettuate.

## 7.2 MANUTENZIONE IMPIANTI GAS PURI

Il Servizio di "Manutenzione impianti gas puri" comprende gli interventi relativi alla Manutenzione Ordinaria Programmata, Riparativa e Straordinaria, finalizzata a mantenere i dispositivi in condizioni di efficienza e sicurezza, sia seguendo le procedure e prassi derivanti dall'esperienza, sia adempiendo alle prescrizioni e note contenute nei manuali di istruzioni forniti dai Costruttori ed Installatori dei dispositivi medesimi.

Le attività di seguito esplicitate si intendono a titolo esemplificativo e non esaustivo, pertanto il programma delle attività definito dall'Appaltatore potrà anche contenere eventuali migliorie proposte in termini di tecnologie, attività e risorse integrative, modalità di esecuzione rispetto alle attività minime indicate nel presente Capitolato Tecnico.

### 7.2.1 MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA

Rientrano in tale categoria tutte le attività di verifica, controllo, monitoraggio e manutenzione volte a garantire la piena disponibilità dei dispositivi e la predizione temporale degli eventuali interventi di ripristino e/o sostituzione che dovessero rendersi necessari.

Il servizio di manutenzione comprende:

- Moduli/Centrali di decompressione gas, le attività previste sono:
  - Verifica stato locali centrali (integrità costruzioni)
  - Pulizia locali centrali/bombolari
  - Verifica del corretto fissaggio di tutti i componenti della centrale
  - Verifica funzionamento dei riduttori di 1° stadio
  - Verifica del buon funzionamento dell'inversore automatico (se presente)
  - Verifica delle tenute (serpentine, rampe, riduttori, inversori automatici etc.)
  - Sostituzione delle guarnizioni (se necessario)
  - Verifica dello stato delle serpentine
  - Verifica del corretto funzionamento dei trasduttori di pressione
  - Verifica della pulizia filtri (se presenti)
  - Verifica/fornitura etichettatura e cartellonistica di sicurezza



- Rete di distribuzione gas, le attività previste sono:
  - Verifica aspetto esterno
  - Verifica/fornitura etichettatura
  - Verifica compatibilità con condutture circostanti sia idrauliche che elettriche
  - Verifica di tenuta della rete di distribuzione
  - Verifica tenuta delle valvole di intercettazione e altre eventuali apparecchiature presenti
  
- Punti di utilizzo, le attività previste sono:
  - Verifica delle tenute in pressione dei riduttori di Il Stadio
  - Verifica/fornitura etichettatura corretta
  - Servizio di pulizia dei componenti
  
- Quadri di riduzione, le attività previste sono:
  - Verifica della pulizia dei filtri di ingresso dei riduttori
  - Verifica della taratura dei riduttori di linea
  - Verifica di tenuta degli elementi costituenti i riduttori di linea
  - Verifica di tenuta degli elementi costituenti il doppio gruppo di riduzione e dei raccordi di giunzione tra i diversi elementi
  - Verifica dei livelli di allarme dei pressostati
  - Verifica dello stato di efficienza degli allarmi tramite pulsante di TEST
  
- Unità terminali, le attività previste sono:
  - Verifica di integrità delle nomenclature specifiche di tutte le unità terminali
  - Verifica di tenuta delle valvole di ritegno dell'unità terminale che racchiude tutte le unità
  - Verifica di tenuta dell'accoppiamento unità terminale ed innesto di tutte le unità terminali

Tutte le attività sopra descritte andranno eseguite con una **frequenza semestrale**.

#### 7.2.2 MANUTENZIONE ORDINARIA RIPARATIVA

Le attività di Manutenzione Ordinaria Riparativa ha la finalità di eliminare eventuali difetti ed usure strumentali che riducano la funzionalità dell'apparato.

Tale attività dunque è costituita da interventi non ricorrenti, generati da guasti o altre anomalie e volti a riportare l'impianto in uno stato in cui essa possa eseguire la funzione richiesta.

Per le attività di Manutenzione Ordinaria Riparativa valgono le prescrizioni di cui al precedente paragrafo 7.1.2.

#### 7.2.3 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Gli interventi di Manutenzione Straordinaria sono da intendersi come prestazioni riscontrate e **proposte dall'Appaltatore** (es. sostituzione serpentine deteriorate), oppure da eseguirsi **a seguito di richiesta da parte della Committenza**.



Per le attività di Manutenzione Straordinaria valgono le prescrizioni di cui al precedente paragrafo 7.1.3.

## **8 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE**

Le attività di cui al Servizio oggetto del presente Appalto sono remunerate a Canone o Extra Canone come specificato ai paragrafi 8.1 e 8.2.

La remunerazione avviene attraverso la determinazione di un Canone annuo totale e di un eventuale corrispettivo Extra Canone, corrisposti secondo le modalità di corresponsione/fatturazione di cui al paragrafo 8.5 del presente Capitolato.

$$CT = C + \sum EC_i$$

Dove:

CT: Canone annuo totale;

C: Canone annuo del Servizio;

$EC_i$ : eventuale corrispettivo Extra Canone.

### **8.1 CORRISPETTIVO PER LE ATTIVITÀ A CANONE**

Le attività di Manutenzione Ordinaria Programmata e le attività di Manutenzione Ordinaria Riparativa al di sotto del valore della Franchigia, sono remunerate attraverso un Canone semestrale.

La determinazione dell'importo del Canone sarà effettuata attraverso la seguente formula:

$$Ctm = \frac{C}{2}$$

Dove:

$Ctm$  = Canone semestrale

C = Canone annuo del Servizio

### **8.2 CORRISPETTIVO PER LE ATTIVITÀ EXTRA CANONE**

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

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



### 8.2.1 LISTINI 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 deve essere fatta utilizzando il seguente i listini ufficiali, nell'ordine:

- I. Prezzario Regionale delle Opere Pubbliche, impiegato dal Comune di Milano (pubblicazione vigente ai sensi di legge)
- II. Prezzi Informativi dell'Edilizia - DEI
- III. Listino Prezzi Camera Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Milano;

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

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

I prezzi delle singole voci di listino che verranno applicati per la remunerazione degli interventi Extra Canone, saranno quelli vigenti alla data di preventivazione dell'intervento, al netto del corrispondente ribasso offerto.

Per prestazioni non presenti nei suddetti listini, si rimanda a quanto stabilito al paragrafo 8.4.

### 8.3 REVISIONE DEI PREZZI

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

Il primo aggiornamento verrà effettuato a partire dal secondo anno di Contratto e con riferimento a quanto previsto dalla normativa vigente; non sono ammesse variazioni retroattive.

### 8.4 NUOVI PREZZI

I nuovi prezzi delle lavorazioni o materiali si valutano:

- desumendoli dal listino prezzi dei prezzari citati ai precedenti articoli;
- ragguagliandoli a quelli di lavorazioni consimili;
- quando sia impossibile l'assimilazione, ricavandoli totalmente o parzialmente da nuove regolari analisi.

La predisposizione dell'analisi prezzo deve avvenire con l'impiego della modulistica fornita dal Committente e nel rispetto dei seguenti criteri operativi:

- a) Applicare alle quantità dei materiali, manodopera, noli e trasporti, necessari per l'esecuzione di ogni singola prestazione, i rispettivi prezzi elementari dedotti dai suddetti "listini ufficiali" ovvero, in difetto, dai prezzi correnti di mercato corrispondente al prezzo più basso individuato tramite la presentazione di n.3 listini dei produttori e/o



eccezionalmente l'offerta del fornitore. Pertanto, all'avvio del Contratto, l'Appaltatore dovrà depositare i listini di almeno 3 aziende produttrici, i quali andranno aggiornati periodicamente con la cadenza dei listini delle opere pubbliche.

- b) Determinare per ogni voce gli oneri della sicurezza: interni, soggetti a ribasso, esterni, non soggetti a ribasso;
- c) Determinare l'incidenza della mano d'opera;
- d) Aggiungere, ai prezzi come sopra determinati, gli oneri richiesti per spese generali ed utile di impresa, nella percentuale massima ammissibile pari 26,50%, di cui 15% per spese generali e 10% per utile d'impresa;
- e) Applicare lo sconto offerto per l'esecuzione delle attività extra canone.

Commentato [FF1]: coerente con prezzario regionale opere pubbliche 24,85%

I nuovi prezzi sono determinati in contraddittorio tra il delegato del Responsabile Unico del Progetto e l'Appaltatore, ed approvati dal Responsabile Unico del Progetto.

## 8.5 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

### 8.5.1 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE DEL CANONE

La fatturazione di tutte le prestazioni dei Servizi a Canone, stabilite dal presente Capitolato, ha una periodicità semestrale, definita in base ai Semestri di Riferimento all'interno di ogni anno, nei termini e alle condizioni indicate nei documenti contrattuali.

In particolare, al fine di regolarizzare il Canone semestrale dovuto, l'Appaltatore è tenuto a consegnare al Committente, il "Rendiconto Semestrale", ovvero l'elenco delle prestazioni erogate nel semestre (con la distinzione delle attività ordinarie programmate e riparative entro Franchigia).

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

Il Committente si riserva quindi di verificare la veridicità delle informazioni contenute nel Rendiconto Semestrale e in caso di buon esito del controllo autorizzerà la fatturazione del Canone dovuto. Si precisa pertanto che, a fronte di controlli eseguiti dal Committente, non verranno remunerate le prestazioni che non risultano eseguite.

La fattura del secondo semestre dell'anno solare è una fattura di saldo comprendente eventuali conguagli.

### 8.5.2 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE EXTRA CANONE

La fatturazione di tutte le prestazioni Extra Canone, stabilite dal presente Capitolato ed attivate dal Committente, ha una periodicità variabile concordata con la Stazione Appaltante e definita nei termini e alle condizioni di cui ai documenti contrattuali.

Il rendiconto dovrà contenere tutte le informazioni relative alle attività ordinarie riparative sopra Franchigia eseguite nel periodo di riferimento, nonché il dettaglio degli interventi di manutenzione straordinaria eseguiti.

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.

Sono ammessi alla contabilità per la fatturazione, gli interventi completati di cui l'Appaltatore ha



fornito tutti gli adempimenti e certificazioni richiesti dal Committente.

Non saranno ammessi alla contabilità interventi consuntivati dall'Appaltatore al Committente oltre 6 mesi dalla loro ultimazione e/o non autorizzati secondo le procedure del presente Capitolato, fatto salvo ulteriori disposizioni impartite dal Direttore dell'Esecuzione o dal RUP.

## 9 SISTEMA DI CONTROLLO DELLE PERFORMANCE

### 9.1 CAMPAGNE DI CUSTOMER SATISFACTION

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%**.

### 9.2 REPORTISTICA

L'Appaltatore, nell'integrarsi alla piattaforma esistente ed utilizzata dal Committente, dovrà generare una **reportistica evoluta** concepita come un **momento di sintesi delle informazioni relative all'operato dell'Appaltatore stesso e gestite all'interno del Sistema Informativo**.

Il monitoraggio del Servizio sarà eseguito dal Committente anche attraverso l'analisi dei report consegnati dall'Appaltatore e generati eventualmente in automatico dal Sistema Informativo integrato, i quali dovranno contenere almeno:

- **Anagrafiche** dei beni/servizi oggetto del Contratto;
- **Attività** schedulate e richieste dagli utenti con i rispettivi ordini di lavoro generati;
- **Consuntivazione attività** di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- **Documentazione** obbligatoria relativa agli interventi effettuati;
- **Relazioni/report tabellari** sullo stato degli impianti aggiornate al trimestre di riferimento;

La reportistica dovrà essere consegnata al Committente entro 10 giorni dal termine del Trimestre di Riferimento.

Saranno svolti **periodici incontri di valutazione dell'andamento globale del servizio** tra il Referente dell'Appaltatore, il Referente Operativo del Committente e tutte le altre figure coinvolte dalle tematiche che di volta in volta saranno poste all'ordine del giorno. Tali incontri, denominati **Tavoli di Coordinamento** (rif. Paragrafo 5.1.3), saranno convocati dal Committente e saranno svolti con periodicità trimestrale o secondo le necessità espresse dalla Committenza.



### 9.3 PENALI

#### 9.3.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

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 difformi 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.

#### 9.3.2 PENALI

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

$$P_C = P_{ic} + \sum_i P_i$$

Dove:

$P_C$  è il **valore complessivo delle penali**;

$P_{ic}$  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;

$P_i$  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 trimestre nel quale sono stati rilevati e accertati gli inadempimenti contestati.

In questa logica, il verificarsi di condizioni di applicabilità delle penali evidenzia una difformità rispetto ai *"desiderata"* concordati tra le parti, pertanto il Committente avrà facoltà di



risoluzione del Contratto in caso l'importo delle penali calcolato secondo la formula sopra descritta superi il 20% dell'importo del Canone relativo al periodo di riferimento (trimestre).

#### 9.3.2.1 Penali relative alla Qualità del Servizio

Lo scostamento in difetto del valore risultante alle indagini sull'utenza inerenti al Trimestre di Riferimento rispetto al valore soglia progettato (85%), darà luogo rispettivamente ad una penale espressa in percentuale sul Canone, secondo lo schema descritto nella tabella sottostante:

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

#### 9.3.2.2 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	VALORE	CRITERIO DI APPLICAZIONE	RIFERIMENTO O PARAGRAFO	
MANUTENZIONE PROGRAMMATA	PIANO OPERATIVO DEGLI INTERVENTI	Mancata consegna da parte dell'Appaltatore, entro il primo giorno lavorativo di ogni mese, del "Piano Operativo degli Interventi".	€ 150	Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto	6.4
MANUTENZIONE PROGRAMMATA	PIANO OPERATIVO DEGLI INTERVENTI	Mancato rispetto del "Programma Operativo degli Interventi"	€ 250	Per ogni inadempimento rilevato	6.4
MANUTENZIONE RIPARATIVA	RISPETTO TEMPI DI INTERVENTO	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per l'effettuazione del sopralluogo	€ 150	Per ogni ora di ritardo sul termine previsto	6.3
MANUTENZIONE RIPARATIVA	AGGIORNAMENTO ANAGRAFICA	Mancato aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica	€ 100	Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto	6.2
MANUTENZIONE RIPARATIVA	RISPETTO TEMPI DI INTERVENTO	Mancato rispetto del termine (data o ora) previsto per la esecuzione dell'attività ripartiva	€ 150	Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto	6.3
MANUTENZIONE RIPARATIVA	CONSEGNA PREVENTIVO	Ritardo nella consegna del preventivo per le attività che prevedono la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone	€ 50	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti	7.1



<b>MANUTENZIONE STRAORDINARIA</b>	<b>PREVENTIVI MANUTENZIONE STRAORDINARIA</b>	Ritardo nella consegna dei preventivi approvati per gli interventi di manutenzione straordinaria	5% del valore dell'Ordine di lavoro	Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto	7.1
<b>MANUTENZIONE STRAORDINARIA</b>	<b>ESECUZIONE INTERVENTI</b>	Ritardo nell'esecuzione degli interventi che prevedono la corresponsione di un corrispettivo Extra Canone	10% del valore dell'Ordine di lavoro	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti	6.3
<b>SERVICE DESK</b>	<b>GESTIONE TICKET</b>	Mancata apertura ticket a sistema per interventi di manutenzione riparativa e/o straordinaria	€ 100	Per ogni inadempimento rilevato	6.3
<b>SERVICE DESK</b>	<b>GESTIONE TICKET</b>	Mancato aggiornamento dati intervento a sistema	€ 150	Per ogni inadempimento rilevato	6.3
<b>ALTRO</b>	<b>GESTIONE DELLA RENDICONTAZIONE</b>	Mancato rispetto dei termini di presentazione della reportistica richiesta	€ 100	Per ogni giorno di ritardo sul termine previsto	8.5
<b>ALTRO</b>	<b>GESTIONE E RENDICONTAZIONE INTERVENTI RIPARATIVI</b>	Difficoltà nei report, da consegnare ad ogni SAL, contenenti informazioni relative alle modalità di gestione dei ticket per le attività riparative (es. informazioni incomplete e/o erranee, attività non eseguite e/o accertamento con "non conformità")	€ 150	Per ogni diffinità rilevata	8.5
<b>ALTRO</b>	<b>INTERRUZIONE E/O SOSPENSIONE TEMPORANEA DEL SERVIZIO</b>	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"	€ 500	Per ogni inadempimento rilevato	ND
<b>ALTRO</b>	<b>UTILIZZO BADGE</b>	Mancato utilizzo del Badge	€ 100	Per ogni inadempimento rilevato	5.1
<b>ALTRO</b>	<b>PRESA IN CONSEGNA</b>	Ritardo nella presa in consegna dei dispositivi	€ 100	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti	6.1
<b>ALTRO</b>	<b>Ordini di Servizio</b>	Mancato rispetto dei tempi e delle modalità previste in merito a tutte le richieste ufficiali pervenute all'Appaltatore da parte del Committente	€ 250	Per ogni inadempimento rilevato	ND

Nel caso in cui si riscontrino irregolarità e/o disfunzioni non esplicitamente previste fra quelle sopra elencate ma tali da compromettere l'efficienza del Servizio e/o la fruibilità di una struttura e/o il rispetto degli obblighi contrattuali, oppure a seguito di specifici reclami scritti da parte degli utenti delle strutture, il Committente procede alla contestazione per iscritto dell'inadempimento rilevato secondo le modalità descritte. In tal caso il Committente si riserva la facoltà di applicare una penale da €100 ad €500 commisurata alla gravità dell'inadempimento.

L'applicazione delle penali non esonera l'Appaltatore dall'adempimento degli obblighi che hanno dato luogo alla sanzione né esclude il diritto del Committente al risarcimento di eventuali danni subiti in conseguenza degli inadempimenti.

Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà del Committente, nel caso di mancata tempestività nell'esecuzione delle prestazioni, di intervenire con mezzi propri o con altra società, addebitando le spese a carico dell'Appaltatore.



L'applicazione delle penali avverrà in occasione della liquidazione del SAL immediatamente successivo al perfezionamento della procedura di applicazione della penale mediante detrazione del relativo importo dalle somme dovute dal Committente; l'importo complessivo delle penali non potrà comunque superare il 10% dell'importo contrattuale. Oltre tale importo il Committente si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.

Nel caso in cui l'inadempimento dell'Appaltatore sia dovuto a cause di forza maggiore, non si procederà con l'applicazione della corrispondente penale. Per cause di forza maggiore si intende qualunque evento imprevedibile, eccezionale e al di fuori del controllo dell'Appaltatore e che quest'ultimo non sia in grado di evitare con la diligenza richiesta per l'espletamento del Servizio.

### 9.3.3 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO - ESECUZIONE D'UFFICIO DEL SERVIZIO

Il Committente può procedere alla risoluzione del Contratto nel caso di grave inadempimento delle obbligazioni di cui al presente Capitolato.

Il Committente ha inoltre la facoltà di risolvere il Contratto mediante invio di lettera raccomandata a.r., senza necessità di ulteriori adempimenti, nei seguenti casi, che valgono quali clausole risolutive espresse:

- a. violazione delle previsioni contrattuali in materia di subappalto;
- b. frode nella esecuzione del Servizio e/o delle opere di manutenzione straordinaria;
- c. sospensione ingiustificata del Servizio da parte dell'Appaltatore;
- d. nel caso di mancata trasmissione della polizza assicurativa per danni di esecuzione e responsabilità civile verso terzi entro il termine contrattualmente previsto;
- e. ripetute inosservanze della prescrizione riguardante la continua presenza giornaliera di maestranze;
- f. manifesta incapacità nell'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'Appalto;
- g. esecuzioni di opere e fornitura e posa in opera di materiali e/o attrezzature non approvati dal Committente;
- h. mancato reintegro del deposito cauzionale;
- i. stato di inosservanza dell'Appaltatore riguardo a tutti i debiti contratti per l'esercizio della propria impresa e lo svolgimento del Contratto;
- j. esito negativo delle verifiche di funzionalità;
- k. mancato rispetto della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al d. lgs. 81/2008 e ss.mm.ii. o ai piani di sicurezza di cui agli articoli del presente Capitolato;
- l. mancato completamento dell'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica nei tempi previsti così come descritto al paragrafo 6.2;
- m. nel caso in cui il valore dell'indicatore complessivo (Ic) risulti inferiore al valore soglia progettato per tre trimestri consecutivi.

In caso di risoluzione del Contratto per fatto dell'Appaltatore verranno riconosciuti a quest'ultimo solo gli importi corrispondenti alla parte delle lavorazioni eseguite in modo completo e accettata dal Committente, fatto salvo il maggior onere derivante al Committente per la stipula del nuovo Contratto necessario per il completamento delle opere.

L'Appaltatore dovrà in ogni caso risarcire al Committente qualsiasi danno diretto e indiretto che possa comunque derivare dalla propria inadempienza.

Il Committente ha inoltre la facoltà, in caso di consegna d'urgenza dei lavori prima della stipulazione del Contratto, di sciogliersi dal vincolo giuridico sorto a seguito dell'aggiudicazione definitiva, nei casi e con le modalità di cui alla normativa vigente.



L'Appaltatore si impegna, quando venga applicata una clausola risolutiva espressa, a rilasciare il cantiere entro **30 (trenta)** giorni naturali e consecutivi dalla data di applicazione della stessa.

Ogni contestazione in merito alla legittimità del provvedimento di risoluzione del Contratto o di esecuzione d'ufficio, motivato dal verificarsi di una delle ipotesi sopra elencate, potrà riguardare soltanto il risarcimento e non l'annullamento del provvedimento adottato dal Committente e non potrà essere invocata dall'Appaltatore per rifiutare o ritardare l'adempimento dell'obbligo di consegnare immediatamente i lavori e i locali nello stato in cui si trovano, previa messa in sicurezza.

Nell'ipotesi di risoluzione contrattuale il Committente, oltre all'applicabilità delle penalità previste, procederà all'incameramento della cauzione prestata, salvo il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

A seguito di risoluzione del Contratto, nei casi previsti dall'articolo 108 del D.Lgs 50/2016, il Committente si riserva la facoltà di procedere all'esecuzione d'ufficio, in danno dell'Appaltatore.

I servizi oggetto dell'esecuzione in danno dell'Appaltatore saranno quelli che risultano dalla differenza tra l'ammontare complessivo lordo dei servizi posti a base d'asta nell'Appalto originario, eventualmente incrementato per perizie in corso d'opera oggetto di regolare atto di sottomissione o comunque approvate o accettate dalle parti, e l'ammontare lordo dei servizi eseguiti dall'Appaltatore inadempiente medesimo.

In ogni caso, con salvezza di ogni diritto e ulteriore azione del Committente, saranno posti a carico dell'Appaltatore i seguenti oneri economici:

- a. l'eventuale maggiore costo derivante dalla differenza tra importo netto di aggiudicazione del nuovo Appalto per il completamento del servizio e l'importo netto degli stessi risultante dall'aggiudicazione effettuata in origine all'Appaltatore inadempiente;
- b. l'eventuale maggiore costo derivato dalla ripetizione della gara di Appalto eventualmente andata deserta, necessariamente effettuata con importo a base d'asta opportunamente maggiorato;
- c. l'eventuale maggiore onere per il Committente per effetto della tardata ultimazione dei servizi, delle nuove spese di gara e di pubblicità, delle maggiori spese tecniche di direzione, assistenza, contabilità e collaudo dei lavori, dei maggiori interessi per il finanziamento dei lavori, di ogni eventuale maggiore e diverso danno documentato, conseguente alla mancata tempestiva utilizzazione delle opere alla data prevista dal Contratto originario;
- d. gli eventuali maggiori oneri sopportati dal Committente a titolo di custodia del cantiere, per tutto il tempo intercorrente tra la riconsegna del suddetto cantiere al Committente stesso effettuata dall'Appaltatore uscente e la sua successiva riconsegna alla nuova impresa affidataria dell'Appalto.

## **10 DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA**

### **10.1 DISPOSIZIONI GENERALI**

Tutte le operazioni previste dovranno essere svolte nel pieno rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro.

L'Appaltatore, limitatamente al periodo di emergenza, dovrà inoltre fare riferimento al



“Protocollo condiviso di regolamentazione per il contenimento della diffusione del Covid-19 nei cantieri”, che costituisce “specificazione di settore” del più generale Protocollo per gli ambienti di lavoro pubblicato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in data 14 marzo 2020. L'Appaltatore dovrà altresì fare riferimento alle disposizioni e/o alle circolari deliberate dagli Organi di Governo dell'Ateneo nonché rispettare ulteriori misure di contenimento che dovessero essere adottate nell'ambito dell'attuale emergenza sanitaria.

## 10.2 DISPOSIZIONI PARTICOLARI

### 10.2.1 PERSONALE DELL'IMPRESA APPALTATRICE

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. 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.

### 10.2.2 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

#### 10.2.2.1 Imposizione del 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. 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).

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

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.

#### 10.2.2.2 Allontanamento di personale

Qualora il Committente ritenesse che uno o più dipendenti dell'Appaltatore non possiedano i requisiti tecnici indispensabili per un efficiente ed efficace svolgimento dei servizi oggetto di Appalto o si comporti in modo tale da compromettere sensibilmente l'erogazione degli stessi, per incuria, negligenza, incompetenza o per altri motivi attinenti alla sicurezza e all'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.

#### 10.2.2.3 Infortuni 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.

### 10.3 MACCHINE E ATTREZZATURE

#### 10.3.1 DIVIETO DI CESSIONE DI MACCHINE

Tutte le macchine, le attrezzature e i mezzi d'opera necessari per l'esecuzione del Servizio, di cui al presente Capitolato, dovranno essere fornite dall'Appaltatore. È fatto assoluto divieto al personale dell'Appaltatore di usare attrezzature del Committente.

#### 10.3.2 STATO DELLE MACCHINE

Le macchine, le attrezzature e i mezzi d'opera che l'Appaltatore intenderà usare nella esecuzione dei lavori di cui al Contratto dovranno essere nelle migliori condizioni d'uso, con il più basso livello di rumore acquisibile sul mercato, idonei, conformi alle vigenti prescrizioni di legge e trovarsi nelle necessarie condizioni di efficienza ai fini della sicurezza ed accompagnate da omologazione CE. Dette attrezzature devono inoltre essere adeguate, sia per numero che per tipo e capacità, alla tipologia ed alla quantità delle lavorazioni e comunque commisurate al programma delle attività definito.

#### 10.3.3 CERTIFICAZIONI

I mezzi soggetti a collaudo o a verifica periodica da parte di enti accreditati (ponti sviluppabili e sospesi, scale aeree, paranchi, etc.) dovranno risultare in regola con tali controlli.

#### 10.3.4 CUSTODIA E IDENTIFICABILITÀ DELLE ATTREZZATURE

Le macchine, le attrezzature ed i mezzi d'opera necessari per l'esecuzione del Servizio di cui al Capitolato, saranno custoditi a cura dell'Appaltatore e dovranno essere contrassegnati con targhette che ne identifichino la proprietà.

#### 10.3.5 DATI RELATIVI AGLI AUTOMEZZI

L'impiego di qualsiasi autoveicolo di proprietà dell'Appaltatore o di suoi eventuali subappaltatori o fornitori all'interno del cantiere del Committente dovrà essere preventivamente autorizzato.

A tal fine l'Appaltatore dovrà comunicare al Committente, prima dell'inizio delle lavorazioni (o, in ogni caso, prima dell'ingresso in cantiere) il tipo, la targa, gli estremi assicurativi ed i dati relativi alla/alle persone addette alla guida di automezzi che intenderà far accedere nell'area del Committente. Tutti i dati sopra elencati dovranno essere riportati in un apposito "elenco mezzi". L'ingresso in cantiere verrà consentito solo agli automezzi per cui sarà stato esibito quanto sopra indicato.

### 10.4 SITUAZIONI PARTICOLARI

#### 10.4.1 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.

## 11 ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE

### 11.1 ONERI RELATIVI AL RAPPORTO CON GLI ENTI DI CONTROLLO

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

### 11.2 CARTELLI DI CANTIERE, IDENTIFICAZIONE PERSONALE E MEZZI

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

- la fornitura agli operatori di casacca con logo e colori identificativi, come indicato dal Responsabile del Progetto;
- 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;
- eventuali mezzi utilizzati dagli operatori dovranno recare il logo prescelto dall'Appaltatore in dimensioni e posizione che ne garantiscano la visibilità.

### 11.3 ONERI VARI

- 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 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.
- Alla fine dell'intervento manutentivo l'Appaltatore deve provvedere alla pulizia, nonché allo sgombero delle attrezzature, dei residui e di quanto altro utilizzato nel corso dell'intervento stesso.
- Garantire e certificare, con atto compilato su carta intestata, che tutti gli elementi di qualsiasi genere sostituiti sui dispositivi oggetto del servizio, non hanno modificato le caratteristiche costruttive dei suddetti e le omologazioni.

### 11.4 ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI

Sono a carico dell'Appaltatore i seguenti oneri:

- il trasporto di materiali non riutilizzabili di risulta da interventi; lo smaltimento di rifiuti solidi e liquidi, anche speciali, 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 Progetto l'ubicazione della discarica prescelta e gli estremi delle autorizzazioni,



predisponendo ove necessario il piano di smaltimento secondo le prescrizioni delle autorità competenti;

- gli interventi dovranno essere organizzate d'accordo con i responsabili delle attività che si svolgono negli edifici in maniera da creare il minore disagio:
  - gli interventi ed i servizi saranno condotti con tutte quelle cautele, sospensioni, spostamenti ed eventualmente concentrazioni di orario che saranno necessari al fine di limitare i disagi e non compromettere la funzionalità degli ambienti di lavoro. Ad esempio gli interventi rumorosi dovranno essere eseguiti in orari di minore uso degli edifici e comunque vanno programmati ed approvati dal Committente (prevedendo anche il frazionamento degli interventi);
  - alcuni interventi che possono comportare particolare disagio per il personale o compromettere in modo significativo la disponibilità dell'Immobile dovranno essere eseguite, su richiesta del rappresentante del Committente, al di fuori dell'orario di servizio ed eccezionalmente di sabato o nei giorni festivi senza che con ciò l'Appaltatore possa pretendere la corresponsione di indennizzi o particolari compensi;
  - tutto quanto necessario per informare gli utenti dei lavori eseguiti, con l'uso anche di appositi cartelli tipo: "Ci scusiamo per il disagio causato: stiamo lavorando per voi", che dovranno essere approvati per numero, forma, scritte, materiali e dimensioni dal Committente;
  - tutti gli oneri derivanti anche dalla estrema frammentarietà delle attività da eseguirsi, stante la tipologia degli interventi stessi e la natura dei luoghi di lavoro e dalle possibili frequenti interruzioni derivanti da esigenze del Committente. Tali oneri sono ricompresi nei corrispettivi previsti dal presente Capitolato ed in merito l'Appaltatore non potrà avanzare richieste di qualsivoglia compenso aggiuntivo o diverso.
- interruzioni degli interventi richiesti od imposti da parte di Enti o autorità (VV.FF, A.S.L., per esempio), non saranno considerate cause di forza maggiore, e gli oneri relativi rimangono all'Appaltatore;
- è espressamente previsto che il servizio e le relative attività nei beni ed aree comprese nell'Appalto si svolgano senza interrompere l'attività e il traffico che vi si sta svolgendo o la funzione degli stessi. Pertanto è a carico dell'Appaltatore il mantenimento della viabilità e necessaria funzionalità all'uso degli edifici durante gli interventi nonché il mantenimento della viabilità veicolare e pedonale;
- gli spostamenti e ricollocazioni di arredi e attrezzature e quant'altro si dovesse spostare per consentire le attività del Servizio;
- la modifica ed anche il completo rifacimento, ad esclusivo giudizio del Responsabile del Progetto, delle prestazioni o di parti di esse che venissero giudicate inaccettabili dal Responsabile del Progetto stesso per errori o variazioni arbitrarie commesse dall'Appaltatore;
- al termine dei singoli interventi, la rimozione e l'allontanamento dei materiali residui e delle attrezzature di cantiere non appena si siano ultimati i singoli interventi per ciascuna parte a sé stante;
- alla fine degli interventi si dovrà provvedere alla pulizia dei luoghi oggetto dell'intervento e degli arredi ivi presenti, al fine di riconsegnare i luoghi stessi nelle perfette ed identiche condizioni in cui sono stati trovati prima degli interventi stessi;
- tutti i materiali saranno coperti delle garanzie di prodotto e d'uso. La decorrenza della garanzia parte dalla data di ultimazione dell'intervento. Le garanzie si estendono anche dopo la conclusione dell'Appalto;
- la fornitura di tutti i materiali necessari per le sostituzioni previste in manutenzione programmata, se non diversamente specificato negli allegati relativi;
- l'adozione, di sua propria iniziativa, nell'esecuzione di tutti gli interventi, dei procedimenti



e cautele di qualsiasi genere, atti a garantire l'incolumità degli operai, delle altre persone addette ai lavori e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati, osservando le disposizioni contenute nel D.lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni;

- il consentire l'uso anticipato dei locali che venissero richiesti per particolari necessità del Committente, senza che l'Appaltatore stesso possa accampare per ciò diritto a speciali compensi. Esso potrà peraltro richiedere che sia redatto apposito verbale circa lo stato dei servizi e/o interventi eseguiti, per essere garantito da possibili danni che potessero essere arrecati;
- la redazione di certificazioni specifiche in materia antincendio sugli interventi realizzati (RelRei, CertRei, ecc.)

### 11.5 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, come pure è tenuto ad eseguire tutte le modifiche relative all'attività di aggregazione e aggiornamento dei dati anagrafici e manutentivi, e le modifiche ed integrazione della qualità e quantità dei dati raccolti e della forma e modalità di presentazione ed analisi degli stessi. In particolare dovrà tenere una contabilità secondo le specifiche richieste dalla legislazione sui LL. PP e/o secondo quanto specificato in Capitolato;
- 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 dei dispositivi;
- L'Appaltatore è tenuto inoltre a:
  - compilare la documentazione obbligatoria per effetto di disposizioni legislative o regolamentari nonché a svolgere tutte le attività tecnico-amministrative necessarie a consentire l'esercizio delle attività contrattuali conformemente alle vigenti leggi (autorizzazioni, verbali di collaudo, atti di controllo svolti da altri enti pubblici);
  - liberare e tenere manlevato e indenne il Committente ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione del Servizio oggetto del presente Appalto.

### 12 ALLEGATI

- Allegato n. 1 - Consistenze
- Allegato n. 2 - Planimetrie
- Allegato n. 3 - Modello preventivazione lavori
- Allegato n. 4 - Modello Censimento