



CAPITOLATO TECNICO
Gara europea a procedura aperta per l'affidamento
del contratto di Multiservizi
presso la Sede SACE di Milano, via Cavallotti 14

CIG 993693060B

Sommario

1	Premessa	3
1.1	Termini e definizioni	3
1.2	Descrizione dell'immobile e luogo del Servizio	3
1.3	Durata del Servizio	4
2	Oggetto del Servizio	4
2.1	Servizi a canone	4
2.1.1	Servizi di Accoglienza e Vigilanza Armata	4
2.1.2	Servizi di Igiene Ambientale e Piccolo Facchinaggio	6
2.1.3	Servizi di manutenzione del verde	9
2.1.4	Servizi di Manutenzione Edile e Impianti	11
2.2	Pianificazione attività e coordinamento	13
2.3	Attività extracanone e presidi extra	14
3	Personale impiegato	15
4	Consegna dei locali ad uso dell'Appaltatore	16
5	Rendicontazione, contabilizzazione e verifiche	17
6	Sistema informativo	18
7	Modifiche del contratto in corso di esecuzione	18
8	Monitoraggio della qualità del servizio	19
8.1	SLA e Penali	19
9	Gestione dei rifiuti	22
10	Sicurezza sul lavoro	22
	Elenco allegati	23

1 Premessa

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti del contratto Multiservizi da svolgere presso la Sede delle società del Gruppo SACE S.p.A. (di seguito SACE) in particolare:

- SACE S.p.A.
- SACE BT S.p.A.
- SACE Fct S.p.A.

Nell'immobile si svolgono anche attività di rappresentanza e, pertanto, si richiedono servizi finalizzati ad una serie di obiettivi così sintetizzabili:

- elevati standard di qualità ed efficienza dei servizi e del buon funzionamento dell'immobile;
- livello di servizio orientato all'eccellenza tale da soddisfare appieno le esigenze di SACE;
- miglioramento dell'immagine interna ed esterna di SACE.

Per raggiungere tali obiettivi si richiede un impegno delle risorse umane che saranno impegnate nell'espletamento dei servizi e un consolidato know-how aziendale nei vari settori.

1.1 Termini e definizioni

Si riportano di seguito i termini e le definizioni che verranno utilizzati nel presente Capitolato:

Servizio: le attività di Reception, Vigilanza, Igiene Ambientale e Piccolo Facchinaggio, Manutenzione del Verde e Manutenzione Edile ed Impianti.

Direttore dell'esecuzione del servizio (DES): la persona fisica, individuata da SACE, quale responsabile del controllo della puntuale esecuzione del Servizio, ai sensi delle Linee guida ANAC attuative del nuovo Codice degli Appalti.

Referente del Servizio: la persona fisica, individuata dall'Appaltatore, a cui SACE farà riferimento per la corretta esecuzione del Servizio e che dovrà risultare reperibile, per ogni necessità, H24 7/7, 365 l'anno.

GPG: Guardia Particolare Giurata.

1.2 Descrizione dell'immobile e luogo del Servizio

Il Servizio dovrà essere prestato presso la Sede SACE di Milano, in via Cavallotti n. 14, ubicato nella zona centrale della città e composto da un unico corpo di fabbrica a forma irregolare che si affaccia in parte su Via Cavallotti 14 e in parte su Via Verziere 11.

Caratterizzato da facciate a vetri continue, gli spazi SACE sono ubicati ai piani 0 (reception esclusiva su via Cavallotti) 2, 3, 4 e 9 dello stabile, per complessivi mq 3.000 circa. Ai piani 2, 4 e 10 sono presenti spazi aperti con presenza di giardini e verde, per complessivi mq 740 circa. Ai piani interrati sono presenti depositi, magazzini e ambienti che, su richiesta, possono essere dedicati allo stoccaggio di attrezzature e materiali strettamente necessari all'espletamento del Servizio. Non sono presenti aree di carico/scarico.

L'intero stabile è smoke free e possiede certificazione LEED Gold; l'Appaltatore, nell'espletamento del Servizio, dovrà garantirne il rispetto in ogni ambito, sia in termini di personale che di prodotti utilizzati.

1.3 Durata del Servizio

Il servizio avrà una durata di 36 (trentasei) mesi a far data dalla data del verbale di consegna dei Servizi a seguito della stipula del contratto, rinnovabili di altri 24 (ventiquattro).

SACE si riserva la facoltà, in caso di urgenza, di richiedere l'esecuzione anticipata in pendenza della stipulazione del contratto ai sensi dell'art. 32 -comma 8- del D.Lgs. 50/2016.

2 Oggetto del Servizio

2.1 Servizi a canone

Il servizio che l'Appaltatore dovrà garantire previsto nel canone è così strutturato:

- Servizi di Accoglienza e Vigilanza Armata (art. 2.1.1)
- Servizi di Igiene Ambientale e Piccolo Facchinaggio (art. 2.1.2)
- Servizi di Manutenzione del Verde (art. 2.1.3)
- Servizi di Manutenzione Edile e Impianti (art. 2.1.4)

2.1.1 Servizi di Accoglienza e Vigilanza Armata

Il servizio di Accoglienza e Vigilanza Armata consiste nel controllo accessi, nell'accoglienza degli ospiti e nella tutela del patrimonio, attraverso lo svolgimento di funzioni di prevenzione e repressione dei reati commessi ai danni dei beni mobili e immobili di proprietà di SACE.

L'ingresso nell'edificio è consentito, sia per il personale dipendente che non dipendente, solo ed esclusivamente alle persone autorizzate ed avviene solo ed unicamente tramite badge, da utilizzare in corrispondenza dei tornelli.

Il personale addetto al servizio ha il compito di accogliere, fornire informazioni e smistare gli ospiti nei vari uffici di competenza, controllare gli accessi, anche mediante l'ausilio di sistemi di video sorveglianza, al fine di evitare l'accesso all'immobile a persone non autorizzate.

Si riportano di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo, le macro-attività che il personale dedicato al servizio sarà chiamato a svolgere:

- aprire i locali alle ore 7:45 e chiudere i locali alle ore 19:30;
- accogliere, informare e smistare i fornitori/ospiti nei vari uffici di competenza con rilascio di documento identificativo interno (badge) a seguito di ritiro del documento di identità, avvisare tempestivamente gli interlocutori interni di SACE al fine di rendere minimi i tempi di attesa dei suddetti e registrare nell'apposito registro digitale l'entrata e l'uscita degli ospiti all'interno della sede;
- congedare gli ospiti/ fornitori/operai/tecnici in uscita, ritiro del documento identificativo interno e registrazione del termine della permanenza;
- verificare che gli accessi avvengano alla sede solo con l'utilizzo del badge aziendale in corrispondenza dei tornelli (in caso il dipendente non abbia con sé il badge personale, si procederà all'attivazione della procedura per la fornitura di un badge sostitutivo) impedendo l'ingresso a persone non autorizzate;
- supportare i dipendenti che devono prenotare una postazione di lavoro tramite app su tablet messo a disposizione a tal fine presso il bancone della reception;
- richiamare i trasgressori all'osservanza del divieto di fumare e segnalazione, in caso di inottemperanza al richiamo, del comportamento del/dei trasgressori;
- prenotare i taxi per dipendenti e ospiti che lo richiedano;
- verificare il mantenimento libero dell'accesso entrata e zona di marciapiede antistante, anche richiedendone la rimozione agli enti preposti;

- segnalare tempestivamente le anomalie di qualsiasi tipo, che si dovessero verificare nella zona d'ingresso (es. malfunzionamento tornelli, malfunzionamento illuminazione, presenza di sporcizia, etc.) e negli spazi sotto la propria competenza;
- interagire con i sistemi informatici per il controllo e la gestione dell'immobile;
- in caso di necessità, gestire operativamente i sistemi di sicurezza (controllo accessi, rilevazione allarmi antincendio, sistemi antintrusione, ecc.) con la conseguente attivazione di allarmi nei confronti degli organi competenti ed esecuzione delle disposizioni relative al Piano Emergenza Sanitaria e Piano di Emergenza ed Evacuazione della Sede di SACE;
- partecipare come membri alle squadre di emergenza sanitaria e antincendio;
- essere parte attiva, come addetti alla gestione delle emergenze inseriti nel Piano delle Emergenze di SACE, delle procedure di emergenza secondo le procedure vigenti nella Sede di SACE;
- prendere visione e dare seguito a tutte le policy e istruzioni operative emesse da SACE relative al servizio.

Con riferimento all'attività di Vigilanza Armata, il servizio dovrà essere effettuato esclusivamente da GPG, in divisa ed armata, in possesso del prescritto decreto di nomina vigente (ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 della Legge 19.12.1984, n° 863 e s.m.i) nonché di regolare licenza di porto d'arma da fuoco.

Ad integrazione dell'elenco delle macro-attività comuni al servizio di Accoglienza, si riportano nel seguito alcune delle attività specifiche della Vigilanza Armata erogata dalla GPG e che il personale dedicato al servizio potrebbe essere chiamato a svolgere:

- supervisionare e gestire i sistemi di videosorveglianza (per il quale l'Appaltatore verrà nominato come responsabile della Privacy esterno) composto da telecamere e controllo accessi presenti presso la sede oggetto del servizio;
- intraprendere tutte le azioni necessarie per garantire la sicurezza delle persone, degli impianti, delle cose e prevenire atti di sabotaggio, vandalismo, etc., nonché garantire la repressione di atti inconsulti e l'intervento in caso di reato in attesa dell'intervento delle forze dell'ordine;
- segnalare immediatamente alle autorità competenti e alle strutture preposte di SACE perdite d'acqua, fughe di gas, effrazioni, etc;
- controllare giornalmente lo spegnimento di luci e computer/monitor (ad esclusione delle luci notturne) e l'agibilità delle vie di fuga, porte e percorsi;
- mantenere in efficienza tutte le dotazioni con particolare attenzione al defibrillatore;
- supportare l'Ufficio Protocollo nella presa in carico di plichi;
- sorvegliare il marciapiede antistante l'ingresso di Via Cavallotti 14 e dell'ingresso carrabile al civico 16;
- utilizzare eventualmente l'apparecchio radiogeno per il controllo della corrispondenza e pacchi in ingresso.

Qualsiasi anomalia, segnalazione, comunicazione o registrazione di evento non ordinario dovrà essere riportata in un apposito Giornale delle Attività (denominato GdA) su supporto informatico, costantemente aggiornato in tempo reale ed accessibile al DES.

Tutto quello che di anomalo può accadere all'interno e all'esterno di SACE e può compromettere la sicurezza degli asset di SACE e dei propri dipendenti, oltre che riportato nel GdA, dovrà essere immediatamente comunicato alla Funzione Security di SACE per individuare le modalità d'intervento. La Funzione Security di SACE, prima dell'avvio del contratto invierà all'appaltatore le istruzioni operative del servizio di Vigilanza Armata.

A titolo esemplificativo e non esaustivo viene riportato di seguito l'elenco minimo delle dotazioni che le GPG dovranno avere:

- Ricetrasmittitore Selettivo Portatile
- Smartphone con applicazione per la rilevazione dei tag
- GPS Tracker (sistema "Uomo a Terra")

- Telecamera portatile
- Torcia Portatile Elettrica
- Giubbotto antiproiettile
- Giubbotto catarifrangente
- Apparecchiatura di controllo scarico armi
- Kit di pronto soccorso D.M. 16 luglio 2003 n. 388
- Metal Detector Portatile
- Lucchetti e catene di riserva
- Dispositivo per segnalazioni di emergenza alla sala di controllo operativa del fornitore.

Il Servizio richiesto dovrà essere erogato secondo le seguenti modalità:

Addetto al Servizio di accoglienza	n.1 addetto servizio di accoglienza dalle ore 9:00 alle ore 17:00 per un totale di 8 ore dal lunedì al venerdì
GPG	n. 1 GPG dalle 7:30 alle 19:30 dal lunedì al venerdì

Ronda Fisica	Ronda virtuale
dal lunedì al venerdì alle ore 11:00 - 16:00 - 19:00	dal lunedì al venerdì alle ore 10:00 - 15:00 – 18:00

2.1.2 Servizi di Igiene Ambientale e Piccolo Facchinaggio

Il servizio ha per oggetto l'esecuzione di tutte le opere e forniture attinenti i servizi di Igiene Ambientale e Piccolo Facchinaggio da svolgersi nei locali della sede oggetto del presente Capitolato.

Le forniture dei materiali di consumo, il loro trasporto consegna e installazione, così come quelli relativi al personale ed ai mezzi utilizzati nell'espletamento delle attività sono a carico dell'Appaltatore e si intendono pertanto comprese nel canone.

Ciascun prodotto utilizzato dall'Appaltatore o consegnato a SACE dovrà essere accompagnato dalla relativa "scheda di sicurezza" prevista in ambito CE, che dovrà essere consegnata a SACE prima dell'utilizzo e conservata all'interno del deposito dei prodotti di consumo.

Tutti i materiali di consumo, ove reperibili in commercio, dovranno essere marchiati EU ECOLABEL.

Qualora nel corso del servizio SACE, dovesse richiedere per qualsivoglia motivo la sostituzione di uno o più prodotti, l'appaltatore si impegna a provvedere tempestivamente alla sostituzione richiesta, presentando, nel contempo, le eventuali nuove schede tecniche e senza richiedere per questo alcun onere aggiuntivo.

Contestualmente all'esecuzione di qualsiasi operazione di lavaggio della pavimentazione, il personale dell'Appaltatore dovrà provvedere a segnalare l'area interessata con appositi cartelli (per esempio il pericolo di scivolamento).

I servizi effettuati negli ambienti tecnici e nei depositi dovranno essere eseguiti con tutte le precauzioni necessarie affinché non si creino situazioni di pericolo sia per gli stessi addetti alle pulizie che per i terzi.

L'Appaltatore dovrà utilizzare attrezzature elettriche (aspirapolvere, lavapavimenti, etc.) a basso consumo energetico (minimo classe energetica A) e le relative emissioni sonore non dovranno superare

i 70 dB. In ogni caso, tutte le attrezzature/macchinari dovranno essere conformi alle normative vigenti e in ottimo stato di conservazione.

Per la raccolta differenziata della carta, l'Appaltatore, nel caso in cui non siano già stati installati da SACE, dovrà fornire e posizionare appositi contenitori (eco-box), comprensivi di sacchetti (si intende inclusa nel servizio anche la loro sostituzione) aventi il colore richiesto dal locale Regolamento Comunale. Le medesime modalità dovranno essere adottate per la raccolta differenziata di rifiuti vari (vetro, lattine, plastica, umido, etc.) comprendendo sia le attività di raccolta che il posizionamento di adeguati contenitori e sacchetti nei punti indicati da SACE, laddove non già installati da SACE. Per i contenitori forniti da SACE, il personale di servizio dovrà occuparsi dello svuotamento, sostituzione dei sacchetti interni e pulizia. Tutti i sacchetti devono essere biodegradabili.

SACE indicherà all'Appaltatore le aree condominiali destinate alla movimentazione e al deposito temporaneo dei rifiuti, specificando le procedure da adottare e la corretta suddivisione dei rifiuti.

Le attività a canone si distinguono in **attività ordinarie di pulizia e presidio**.

I. **Attività ordinarie di pulizia**

Le attività ordinarie di pulizia dovranno essere effettuate negli ambienti le cui consistenze sono riportate nella seguente tabella:

Aree	Descrizione	Piani	Tipo di pavimento	Mq
Aree Operative	Uffici, phone-booth, aree copy, corridoi e sbarco ascensori	P2, P3, P4	Pavimento in tessuto / moquette	1.378
Aree di rappresentanza Top Management	Uffici singoli direzionali, sale riunioni di rappresentanza, cucinino, corridoi e sbarco ascensori	P9	Parquet	220
Aree comuni	Reception esclusiva via Cavallotti	P0	Marmo	67
	Buvette	P2, P3, P4	Pavimento vinilico ad effetto stuoia	98
	Ascensori	-	Moquette	4
Aree di supporto	Sale riunioni	P2, P3, P4	Pavimento in tessuto / moquette	337
Superfici scoperte	Terrazzi	P2, P4, P10	Pavimento flottante in WPC	741
Servizi igienici	Servizi igienici	P2, P3, P4, P9	Gres	82
Aree tecniche	Locali tecnici	P2, P3, P4, P9	Pavimento vinilico ad effetto stuoia	72
	Archivi/magazzini	P-1, P-2, P-3	Gres porcellanato	52

Il dettaglio delle attività da eseguire e le relative frequenze, compresi gli allestimenti per i servizi igienici e le forniture/materiali di consumo ricompresi nel canone, sono meglio specificate nell'Allegato 1.

Al fine di rendere il servizio più efficace e precisa la pianificazione delle attività SACE trasmetterà, prima dell'inizio delle attività, le schede tecniche dei materiali, comprese quelle dei pavimenti, e degli arredi presenti nell'immobile corredate del manuale d'uso e manutenzione.

Salvo diverse indicazioni di SACE, le attività ordinarie di pulizia dovranno essere eseguite nelle seguenti fasce orarie:

dal lunedì al venerdì	il sabato
<ul style="list-style-type: none"> - entro le 07:30 per le attività all'interno dei locali (pulizia e sanificazione dei servizi igienici, dei corridoi, degli uffici e relative postazioni di lavoro) - entro le ore 09:00 per le attività delle aree esterne 	dalle ore 6:00 alle ore 13:00

Eventuali deroghe agli orari dovranno essere concordate con il DES.

SACE si riserva la facoltà di modificare tali fasce orarie in funzioni del mutamento delle esigenze.

Ad effettuazione della pulizia di ogni ufficio, e comunque entro le ore 7:30, dovranno essere chiusi tutti gli infissi, aperte tutte le tende e chiuse tutte le porte.

In caso di pioggia dovrà essere esposta adeguata cartellonistica con l'indicazione di "pavimento bagnato" come previsto dalle vigenti normative e dovranno essere posizionati i tappeti antistatici davanti ad ogni ascensore, in corrispondenza della reception. Gli stessi dovranno essere rimossi al miglioramento delle condizioni meteorologiche.

II. Attività di presidio

Nei giorni feriali, dovrà essere garantita la presenza di n°1 caposquadra/operaio specializzato, secondo i seguenti orari:

dal lunedì al giovedì	il venerdì
dalle ore 8:00 alle ore 19:00	dalle ore 8:00 alle ore 15:00

Il personale di presidio è incaricato dell'espletamento delle seguenti attività secondo il seguente ordine di priorità:

- attività richieste dal DES che possono essere sia di natura periodica programmata che a richiesta;
- attività richieste dagli utenti mediante ticket caricati sul Sistema Informativo;
- sistemazione sale riunioni;
- riparazione arredi;
- piccolo facchinaggio;
- movimentazione interna;

- detersione del pavimento di ingresso in caso di condizioni metereologiche avverse che ne determinino la necessità;
- detersione delle vetrature interne e presenti all'ingresso in funzione dello stato di igiene;
- segnalazione tempestiva al DES delle anomalie individuate durante le attività ordinarie di pulizia o di presidio (compresi malfunzionamenti vending machine, beverini, ascensori, etc.);
- rifornimento acqua nelle sale e nei luoghi ove previsto, in base alle necessità e alle indicazioni del DES;
- sistemazione della pavimentazione esterna, a seguito di pioggia, onde evitare il formarsi di accumuli di acqua;
- lavaggio di eventuali stoviglie utilizzate (comprese le bottiglie riutilizzabili in vetro).

Tutte le attività svolte dal personale di presidio sono da intendersi comprese nel canone ivi incluse:

- attività di pulizia e/o sanificazione straordinarie;
- verifica a rotazione dei servizi igienici e delle buvette con eventuale detersione in caso di necessità;
- allestimenti dei servizi igienici e forniture elencate in Allegato 1;
- attività di piccolo facchinaggio (trasporto pacchi, movimentazione piccolo arredo, etc.).

In ogni caso il personale di presidio dovrà ripetere le pulizie ordinarie anche nelle seguenti fasce orarie e nei luoghi di seguito indicati:

Luogo	Orari
Servizi igienici	dovranno essere puliti altre due volte al giorno nelle fasce orarie 10:30÷11:30 e 14:30÷15:30
Ascensori (lato via Cavallotti)	dovranno essere puliti anche ogni due ore dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al giovedì e dalle 8:00 alle 14:00.
Buvette e cucine	dovranno essere pulite anche dalle ore 14:00 alle 15:00
Aree di supporto e sale riunioni di rappresentanza	dovranno essere pulite ogni ora, solo in occasione dei cambi riunione, dalle 9:00 alle 18:00, dal lunedì al giovedì, e dalle 9:00 alle 15:00 il venerdì

2.1.3 Servizi di manutenzione del verde

Il servizio prevede:

- il noleggio, la gestione e la manutenzione di piante in idrocoltura da interno, fornite, posizionate e corredate di tutti i complementi (vasi, sottovasi, impianto idrocoltura, etc.);
- la gestione e la manutenzione delle aiuole/zone verdi esterne, presenti presso la sede oggetto del presente capitolato.

Nella tabella seguente si riporta il dettaglio dei servizi richiesti:

ID	Servizio richiesto	Unità di misura	Quantità	Piante tipo (da sottoporre ad approvazione)
i	Noleggio, allestimento, manutenzione e gestione di piante da interno in idrocoltura (vaso + terra + pianta)	n° piante	276	Aglaonema, Dracaena, Sanseveria, Zamia

<i>ii</i>	Noleggio, allestimento, manutenzione e gestione di piante ornamentali da interno (vaso + terra + pianta), altezza minima 2 m	n° piante	5	Sterlizia Nicolai, Bucida Buceras, Ficus, Kentia
<i>iii</i>	Manutenzione e gestione di piante da esterno interrate (ad arbusto con altezza pari a 1,5 m e ornamentali tappezzanti) esistenti	mq aiuole	118	Specie autoctone (100% tappezzanti) - Da verificare in sede di sopralluogo

Per un maggior dettaglio del posizionamento del verde si rimanda alle planimetrie allegate (allegato 2)

Il servizio di noleggio e allestimento (*i e ii*) comprende:

- scelta e proposta a SACE della tipologia di piante da adottare nei vari ambienti, in relazione alle loro caratteristiche ed al tipo di esposizione, per approvazione da parte del DES;
- fornitura di terra, di vasi e di sistema di idrocultura;
- allestimenti.

Il servizio di manutenzione e gestione (*i, ii e iii*) comprende:

- interventi di manutenzione ordinaria, due volte a settimana, da parte di un tecnico specializzato, al fine di garantire l'ottimale livello estetico del verde durante tutto l'arco dell'anno, di seguito alcuni esempi:
 - verifica dello stato complessivo delle piante
 - bagnatura,
 - asporto di foglie gialle,
 - pulizia delle foglie,
 - pulizia dei contenitori,
 - trattamenti anticrittogamici ed antiparassitari,
 - potatura e legatura,
 - controllo e sostituzione accessori.

In occasione di ogni intervento di manutenzione dovranno essere inviate al DES fotografie attestanti lo stato delle piante e delle attività eseguite;

- fertilizzazioni/concimi;
- sostituzione gratuita delle piante in via di deperimento e non completamente deperite, al fine di garantire l'ottimale livello estetico del verde;
- sostituzione gratuita, entro due giorni lavorativi dalla richiesta da parte del DES, delle piante con piante di uguale altezza, importanza e valore di gradimento;
- verifica periodica dello stato di salute delle piante, semestrale a meno di specifiche esigenze di SACE, da parte di un botanico, con laurea in scienze biologiche e/o esperienza dimostrabile di almeno 5 anni nel ruolo;
- interventi di verifica e ripristino corretto funzionamento impianti idrocultura e irrigazione (quest'ultimo collegato alla vasca di recupero acque piovane e controllato tramite sensori di pioggia e umidità del terreno).

2.1.4 Servizi di Manutenzione Edile e Impianti

Il servizio di manutenzione edili e impianti riguarda la gestione e manutenzione di tutti gli insiemi e sottoinsiemi presenti nelle porzioni di immobile ad uso esclusivo di SACE, di cui si riporta di seguito un elenco esemplificativo e non esaustivo:

Impianti Meccanici	Impianti Elettrici
<ul style="list-style-type: none"> • Impianti di condizionamento • Impianti di estrazione aria • Impianto idrico-sanitario e di scarico • Impianto di irrigazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Impianti di continuità • Quadri elettrici • Apparati e rete dati • Impianto luce e fm • Impianto di terra
Impianti Speciali	Parte Edili
<ul style="list-style-type: none"> • Impianto di diffusione sonora • Impianto controllo accessi • Impianto di rilevazione incendi • Impianti TVCC • Antenne • Estintori a polvere e a CO2 	<ul style="list-style-type: none"> • Pareti e partizioni interne • Partizione orizzontale interna • Carpenteria/Opere in ferro • Falegnameria • Serramentista • Sistemi oscuranti

Si specifica che gli impianti oggetto di manutenzione sono soltanto quelli presenti all'interno delle aree SACE meglio nel presente Capitolato. Sono escluse dalle attività manutentive le componenti e gli impianti condominiali, la cui gestione e manutenzione (es. strutture, facciate, dorsali impianti) è di competenza della proprietà. I contatti della manutenzione delle parti comuni saranno comunque forniti all'Appaltatore per gestire eventuali interferenze o in caso risulti necessario il suo intervento/collaborazione.

Per maggior chiarezza, si riportano in allegato 3 gli elaborati di progetto inerenti alla sede; a seguito dell'aggiudicazione della gara, SACE trasmetterà all'Aggiudicatario gli As-Built finali.

Le attività a canone si distinguono in **attività ordinarie di manutenzione e presidio**.

I. Attività ordinarie di manutenzione:

I.I Manutenzione preventiva

Le attività di manutenzione preventiva che dovranno essere effettuate sono gli interventi diretti al mantenimento della funzionalità degli impianti, ossia quelle attività di verifica, controllo e monitoraggio volte a garantire la piena fruibilità dell'elemento cui il servizio è destinato, con una particolare attenzione agli aspetti di sostenibilità e di risparmio energetico.

Le attività di manutenzione preventiva che dovranno essere effettuate sono riportate nell'Allegato 4 nel quale sono dettagliati gli interventi di natura preventiva diretti al mantenimento della funzionalità dell'immobile e degli impianti, ossia quelle attività di verifica, controllo e monitoraggio volte a garantire la piena fruibilità dell'elemento cui il servizio è destinato. In particolare, nell'Allegato sono esplicitate le operazioni previste e le frequenze minime di intervento, fermo restando che tali frequenze, così come le tipologie di intervento, sono da ritenersi indicative e non esaustive e che pertanto l'Aggiudicatario potrà integrarle nell'ambito del proprio Piano delle attività e dei servizi, operando sempre nel rispetto della normativa vigente, della buona regola dell'arte e delle indicazioni dei costruttori.

Le attività di manutenzione preventiva dovranno essere svolte al di fuori dell'orario di apertura degli uffici SACE (dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00), e con personale diverso da quello dedicato al presidio.

Tra le attività di manutenzione preventiva rientra la verifica periodica, secondo le disposizioni di legge, degli estintori di proprietà di SACE, ovvero:

- n° 26 estintori a polvere 6 Kg 34 A 144 BC;
- n° 9 estintori a CO2 5 Kg 89 B.

I.II Manutenzione riparativa

La manutenzione riparativa comprende il complesso degli interventi, forniture e servizi finalizzati a ripristinare ed assicurare in ogni momento la fruibilità, la sicurezza e la conservazione del valore patrimoniale e l'efficienza dell'immobile e dei suoi impianti, così come verificato al momento della presa in consegna da parte dell'Appaltatore.

Quindi le manutenzioni riparative sono destinate al ripristino della corretta funzionalità dell'immobile, delle sue componenti e dei suoi impianti, alla conservazione dello stesso, al ripristino delle sue condizioni di partenza e all'eliminazione delle diverse anomalie comunque verificatesi, ovvero venutesi a creare e/o rilevate sia nell'ambito dello svolgimento della manutenzione preventiva, sia a seguito di segnalazioni o richieste dalla committenza al di fuori della manutenzione preventiva.

Tale azione è da ottenersi mediante il ricorso a mezzi, attrezzature, strumentazioni, riparazioni, ricambi, ripristini, revisioni o sostituzioni totali o parziale di apparecchi o componenti del sistema edificio/impianti dell'immobile.

Rientrano nelle attività a canone tutte le attività di Manutenzione riparativa, compresi mezzi e materiali, il cui costo non superi 3.000 € (franchigia), al netto dello sconto offerto in sede di gara e secondo le modalità esplicitate all'art. 2.4.

Sarà ad insindacabile giudizio del DES la valutazione sulla programmabilità dell'intervento o la sua indifferibilità.

In generale l'Appaltatore metterà a disposizione di SACE la propria capacità organizzativa/operativa per risolvere i problemi nel più breve tempo possibile e con la massima qualità degli interventi, svolgendo tutte le prestazioni integrative e accessorie necessarie.

I.III Reperibilità e pronto intervento

Il servizio di reperibilità dovrà essere attivo nei seguenti orari, con tempi d'intervento di massimo due ore dalla chiamata:

- giorni feriali dalle ore 16:00 alle 07:00;
- giorni festivi dalle 0:00 alle 24:00.

In caso di richiesta da parte del DES, l'Appaltatore dovrà inviare negli orari e secondo le tempistiche sopra indicate, proprio personale presso la sede per risolvere la problematica segnalata. Il numero delle risorse e le loro *skill* dovranno essere tali da poter risolvere la problematica manifestata durante la segnalazione.

II. Presidio

L'Appaltatore dovrà garantire la presenza di personale tecnico qualificato e in grado di gestire tutti gli impianti oggetto del presente capitolato secondo le seguenti modalità:

- un tecnico specializzato dalle ore 7:00 alle ore 16:00 di tutti i giorni feriali.

Il "presidio" è inteso come presenza e disponibilità continuativa di un lavoratore che, secondo le esigenze di SACE e durante l'orario di lavoro indicato, dovrà essere presente nell'immobile per far fronte ad interventi urgenti e indifferibili di manutenzione riparativa e/o a particolari evenienze ed in generale a tutte le richieste del DES.

Oltre a quanto sopra, il presidio dovrà svolgere tutte le altre attività connesse con l'utilizzo degli impianti oggetto del servizio o che, secondo le esigenze di SACE, potranno essere richieste per particolari evenienze, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- attività di movimentazione di apparecchiature informatiche;
- attività di movimentazione d'arredi;
- scollegamento, smontaggio, pulizia e rimontaggio di apparati attivi;
- sistemazione e/o spostamento prese di rete dati, realizzazione di nuovi punti di rete, dalla presa d'utente al patch panel del nodo di piano;
- attivazione prese di rete dati: collegamento tra il patch panel e l'apparato attivo;
- sistemazione di prese elettriche: realizzazione di nuovi punti presa da scatole di derivazione esistenti;
- assistenza ad altri fornitori.

Nello svolgimento di tali attività l'Appaltatore dovrà fornire tutta la minuteria/materiali di consumo necessari.

2.2 Pianificazione attività e coordinamento

L'appaltatore dovrà occuparsi di tutte le attività necessarie al coordinamento e ad una corretta gestione delle attività quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- predisposizione del Piano delle attività e dei servizi;
- ricevimento delle richieste di SACE;
- valutazione della fattibilità tecnica delle richieste;
- gestione delle richieste (ticket) nelle modalità e nei tempi indicati da SACE;
- preventivazione e contabilizzazione delle richieste extra secondo quanto previsto nell'Allegato 5 linee guida per la preventivazione e contabilizzazione;
- rispetto delle tempistiche e delle priorità di intervento;
- verifica e comunicazione a SACE dell'esecuzione delle attività richieste;
- partecipazione a riunioni di programmazione delle attività richieste e per il coordinamento delle attività, comprese quelle di manutenzione preventiva.

Per quanto riguarda il Piano delle attività e dei servizi, l'Appaltatore entro 30 giorni solari e consecutivi dalla stipula del contratto, dovrà consegnare a SACE il Piano di tutte le attività e di tutti i servizi (presidi, a canone e extra-canone) oggetto del presente Capitolato con sviluppo annuale, basato sulle indicazioni del presente documento e dei suoi allegati. Il Piano dovrà contenere anche le attività di pulizia ordinaria previste e il piano di manutenzione delle porzioni dell'immobile ad uso esclusivo della SACE, e rispettare le indicazioni inserite dall'Appaltatore nell'offerta tecnica.

L'Appaltatore dovrà calendarizzare tutte le attività in modo da rispettare la normativa vigente e garantire il corretto funzionamento degli impianti e delle opere edili (esempio se dal cartellino degli estintori si evince che questi devono essere revisionati entro 10 giorni dall'inizio del servizio, il piano di manutenzione deve essere redatto in modo da rispettare tale scadenza).

Il Piano dovrà essere incrementale e costantemente aggiornato. L'appaltatore mensilmente, ovvero entro il quinto giorno del mese successivo a quello di riferimento, dovrà trasmettere a SACE il resoconto delle attività svolte nel periodo di riferimento con l'indicazione delle operazioni previste ed eseguite nel periodo di riferimento, delle operazioni previste e ancora da eseguire nel periodo riferimento e le operazioni previste per il periodo successivo. Il Piano, nelle sue revisioni, dovrà contenere, oltre quanto indicato nel presente documento e nei suoi allegati, anche le indicazioni di modifiche o revisioni delle modalità di erogazione dei servizi comunicate dal DES.

Gli interventi di manutenzione riparativa devono essere riportati nel Piano nella prima revisione successiva all'intervento e nel resoconto delle attività del mese di riferimento.

Le richieste da parte di SACE verranno classificate, in base alla priorità dell'intervento da eseguire, secondo le seguenti priorità, in modo da garantire i tempi di intervento e risoluzione indicati:

- alta: intervento eseguito e completato entro 2 ore;
- media: intervento eseguito e completato entro 8 ore;
- bassa: intervento eseguito e completato entro 48 ore.

Il mancato rispetto delle tempistiche sopra riportate rispetto alla ricezione della richiesta comporterà l'applicazione delle penali previste nell'apposito paragrafo.

2.3 Attività extracanone e presidi extra

Si considerano "extra canone" tutte le attività il cui svolgimento viene richiesto da SACE in modalità differenti da quelli "a canone" indicati nell'art. 2.1 e nell'art. 2.2.

Gli interventi extra-canone dovranno essere effettuati a seguito di una richiesta da parte di SACE secondo il processo di seguito descritto.

Una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, sarà compito dell'Appaltatore effettuare una valutazione economica dell'intervento stesso, entro 24 ore dal ricevimento della richiesta, secondo le modalità riportate nell'allegato 5 linee guida per la preventivazione e contabilizzazione. L'Appaltatore trasmetterà a SACE un preventivo di spesa rispetto a quanto specificato nella richiesta, con l'indicazione dei tempi di intervento.

Qualora SACE intenda accettare il preventivo approverà, mediante invio di formale accettazione.

SACE in ogni caso, per l'espletamento di attività extra canone si riserva la facoltà di rivolgersi a soggetti terzi diversi dal Fornitore aggiudicatario dell'appalto.

Per la valutazione dei lavori extra SACE provvederà a richiedere idoneo preventivo di spesa da approvare caso per caso; i prezzi da applicare nei preventivi sono quelli indicati nei seguenti listini di riferimento, applicando lo sconto offerto in sede di gara, validi anche per il calcolo della manodopera inerente i servizi di manutenzione e manutenzione del verde:

- Tariffa dei prezzi "Prezzario regionale delle opere pubbliche Lombardia" 2022;
- Prezzi Informativi dell'edilizia editi da DEI – TIPOGRAFIA DEL GENIO CIVILE 2022 secondo semestre;
- Prezzario Informativo Opere a Verde, Servizi e Forniture - ASSOVERDE 2022.

Per le ore extra di presidio, saranno utilizzati i costi orari offerti dall'Appaltatore riportati nella tabella dell'allegato di gara denominato "Dichiarazione di Offerta Economica".

Il pagamento delle attività extra sarà effettuato sulla base delle ore effettivamente erogate nel periodo di riferimento.

Qualora una attività/componente/ricambi non sia specificato nelle voci di prezzo di cui ai listini sopra indicati, l'appaltatore provvederà alla formulazione di nuovi prezzi.

La correttezza dei preventivi/consuntivi presentati dall'Appaltatore è stabilita da SACE, a suo insindacabile giudizio, in merito a tutte le loro parti (giustificativi, documentazione allegata, modalità di applicazione dei prezziari, utilizzo dei nuovi prezzi, etc.).

Per il calcolo della franchigia prevista per i servizi di manutenzione riparativa si dovranno utilizzare le stesse modalità per la quantificazione delle attività extra-canone ovvero l'utilizzo dei listini sopra riportati al netto dello sconto.

Per maggiore chiarezza sulle modalità di applicazione della franchigia sulle attività di manutenzione riparativa riportiamo nel seguito un esempio: se a seguito di una rottura di un componente impiantistico l'appaltatore presenta un preventivo per la sostituzione che, al netto dello sconto di gara prevede un importo di 4.500,00 €, l'importo dovuto sarà di 1.500,00 €.

Nel caso, per particolari interventi, fosse richiesta la contabilità secondo la normativa dei LL.PP., la SACE comunicherà le figure previste dalla normativa di riferimento e si procederà alla predisposizione della contabilità secondo quanto previsto dal codice appalti e dal regolamento attuativo. Per analogia

nel caso di lavori si applicherà il Titolo IV del D.Lgs. 81/08 s.m.i.. Anche questi interventi dovranno essere inseriti nel resoconto.

Tutte le attività tecniche/professionali legate alla preventivazione sono da intendersi comprese nel canone.

3 Personale impiegato

Per garantire la qualità del Servizio, l'Appaltatore dovrà selezionare il proprio personale secondo le attività da svolgere e dovrà essere accuratamente formato. In particolare, dovranno essere accertati i requisiti fisici, morali e professionali, tali da consentire di espletare correttamente le attività richieste.

Alla sottoscrizione del contratto, l'Appaltatore comunicherà per iscritto al DES i nominativi delle persone impiegate, le rispettive qualifiche ed attività che svolgerà con l'indicazione del numero delle ore giornaliere e del turno che andrà a ricoprire nell'espletamento del Servizio entro il giorno 25 del mese precedente a quello di riferimento (es. entro il 25 marzo per il mese di aprile). Ogni eventuale variazione dovrà essere tempestivamente comunicata in forma scritta al DES.

In caso di assenza del personale previsto nell'esecuzione del servizio (es. malattie, permessi, ferie, etc.) l'Appaltatore dovrà garantirne la sostituzione con una figura di pari livello adeguatamente formata, comunicando tempestivamente i nominativi del personale supplente a SACE, unitamente alla documentazione prevista a corredo.

L'Appaltatore, per garantire la copertura del servizio, ha la facoltà di distribuire il numero delle risorse e i turni che meglio riterrà congrui per raggiungere gli obiettivi qualitativi. La distribuzione dovrà garantire il fatto che le postazioni e turni dei presidi non siano mai lasciati incustoditi.

Il personale dovrà essere di gradimento di SACE la quale, in caso contrario, si riserva la facoltà di richiederne in qualunque momento la sostituzione, a suo giudizio insindacabile, nel caso in cui il personale abbia tenuto un comportamento non consono all'ambiente in cui opera e interagisce nell'esecuzione del Servizio. In tal caso, l'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione del personale in questione entro e non oltre il termine di cui al relativo SLA.

Per mantenere alto il livello del servizio e l'attenzione del personale addetto, SACE potrà richiedere di attivare una *job rotation* delle risorse impegnate nell'appalto.

Il personale dell'Appaltatore dovrà effettuare regolare timbratura presso i rilevatori di presenza posti negli ingressi, tramite badge personale assegnato, per il necessario monitoraggio ai fini della sicurezza delle persone presenti.

L'Appaltatore sarà responsabile dell'osservanza da parte dei propri dipendenti delle disposizioni di ordine interno emanate da SACE.

Gli addetti dell'Appaltatore potranno iniziare il servizio solo dopo l'invio della documentazione di regolarità contributiva ed assicurativa e di adeguata formazione (generale e specifica), del certificato medico di idoneità alla mansione, previsti in ambito D. Lgs. 81/08, e a seguito di apposita autorizzazione da parte del DES. La richiesta di inserimento di nuovo personale dovrà essere inoltrata al DES, contestualmente alla documentazione di cui sopra, 7 giorni lavorativi precedenti all'inserimento.

Il personale dell'Appaltatore è tenuto a mantenere il massimo riserbo su fatti e circostanze di cui venga a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

Per il personale addetto ai servizi di presidio e relativi sostituti, l'Appaltatore dovrà impiegare proprio personale dotato di un grado di istruzione idoneo al corretto svolgimento delle mansioni di addetto all'emergenza antincendio e sanitaria, operando nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 81/08 e successive modifiche o integrazioni, del coordinamento dell'intervento delle squadre di primo soccorso dello stabile in oggetto in caso di emergenza in osservanza del Piano di Emergenza Interno e delle direttive impartite da SACE. Dovranno, pertanto essere in possesso di:

- formazione e addestramento per “addetti al primo soccorso aziendale”,
- attestato di “idoneità tecnica per l’espletamento dell’incarico di addetto antincendio” per un rischio Medio.

Si richiede per i Servizi di Accoglienza e Vigilanza Armata attestati di:

- specifica formazione BLSD all’utilizzo del defibrillatore;
- conseguente abilitazione all’utilizzo del defibrillatore semiautomatico esterno (DAE).

Tutti gli addetti al Servizio dovranno indossare i modelli di uniforme indicati in sede di offerta e comunque concordati con SACE, coordinati tra gli addetti per servizi omogenei, idonei ai periodi estivi/invernali, e tenendo sempre in vista una tessera individuale di riconoscimento ed eventuali contrassegni. Per le GPG, queste dovranno indossare la divisa indicata in sede di offerta e approvata dalla Questura di Milano. In generale tutto il personale impiegato per l’appalto oggetto del presente Capitolato dovrà:

- svolgere i compiti inerenti al servizio con cura, attenzione e professionalità;
- mantenere un comportamento corretto e cortese;
- mostrare sempre la massima disponibilità, efficienza e rapidità di risposta;
- evitare di intrattenersi con altre persone, eccezion fatta per i motivi inerenti il servizio;
- avere cura della propria divisa che dovrà essere sempre pulita e coordinata con gli addetti allo stesso servizio, tenendo ben in vista i contrassegni ed il tesserino identificativo.

Il personale addetto al servizio di Accoglienza, oltre quanto specificato in precedenza, dovrà avere almeno 2 anni di esperienza in strutture/uffici o addetto a funzioni analoghe in mostre ed eventi, conoscenza eccellente della lingua inglese parlata oltre l’italiano, buona conoscenza del pacchetto Microsoft Office, diploma scuola secondaria superiore

Invece le GPG impiegate dovranno aver frequentato corsi teorici e pratici finalizzati all’apprendimento ed all’aggiornamento delle norme che disciplinano l’attività di vigilanza privata e le mansioni di GPG.

Per il personale di presidio relativo a pulizie e manutenzione si richiede di aver acquisito almeno 3 anni di esperienza in aziende medio-grandi.

4 Consegna dei locali ad uso dell’Appaltatore

Al fine di garantire idonei spazi di lavoro, a seguito della stipula del contratto, SACE consegnerà all’Appaltatore, che accetterà nello stato di fatto in cui si troveranno, i locali che saranno meglio definiti nel verbale di consegna, affinché se ne serva gratuitamente per l’uso e la durata del presente contratto. L’Appaltatore sarà obbligato ad usare i locali allo scopo della corretta organizzazione del servizio e si impegnerà a non concedere l’uso degli stessi a terzi senza il consenso di SACE. Entro 5 giorni dalla richiesta di SACE, e comunque alla scadenza del presente contratto, l’Appaltatore sarà obbligato a restituire a SACE i locali pienamente disponibili e nello stato di fatto in cui si trovavano al momento della consegna. Durante l’esecuzione del contratto tale consegna potrà avvenire anche per l’assegnazione di locali diversi in funzione delle necessità di SACE.

SACE consegnerà all’Appaltatore copia delle chiavi necessarie per accedere ai locali oggetto del Servizio, le quali dovranno essere custodite con la massima cura; in caso di smarrimento o sottrazione di una o più chiavi, l’Appaltatore dovrà farsi carico della sostituzione delle relative serrature, oltre alle spese conseguenti, dandone immediata denuncia di smarrimento al DES.

L’Appaltatore si assume la piena responsabilità circa l’utilizzo, la conformità normativa e la destinazione d’uso dei locali affidati da SACE e per quanto non previsto nel presente contratto le parti si rimettono esclusivamente alle norme del capo XIV (articoli 1803/1812) del Codice Civile.

Sarà onere dell’appaltatore dotare tali ambienti delle attrezzature e degli arredi necessari, per gli spogliatoi (es. armadietti spogliatoi ad uso esclusivo del proprio personale con separazione sporco/pulito) e per i magazzini.

5 Rendicontazione, contabilizzazione e verifiche

I Servizi oggetto del presente Capitolato saranno contrattualizzati separatamente da ciascuna società presente sull'immobile, secondo le indicazioni che verranno comunicate da SACE.

Il pagamento dei servizi avverrà sulla base delle attività realmente effettuate e dei servizi realmente eseguiti. In particolare, per i servizi a presidio la contabilità dovrà essere prodotta considerando le ore effettivamente erogate nel periodo di riferimento, sulla base di un report degli orari, prodotto dall'Appaltatore, e delle presenze registrate all'ingresso.

L'Appaltatore mensilmente, ovvero entro il 5 del mese successivo a quello di riferimento, dovrà presentare il rendiconto, compreso quello delle attività extra-canone secondo le modalità riportate nell'allegato 5 linee guida per la preventivazione e contabilizzazione, delle attività svolte nell'arco del mese precedente relative alle prestazioni previste nel presente capitolato.

Il rendiconto dovrà contenere anche una reportistica sui ticket aperti, suddivisi per tipologia, e sulle tempistiche di presa in carico e di chiusura

Il rendiconto dovrà contenere i Service Level Agreement, specificati all'art. 8, ottenuti nel periodo di riferimento, con l'evidenza di eventuali penali applicate che dovranno essere decurtate dalle somme dovute per il periodo di riferimento.

L'Appaltatore, nella sezione dell'offerta tecnica relativa alle modalità di erogazione dei servizi, dovrà specificare le metodologie che intenderà adottare per formalizzare ai referenti di SACE la rendicontazione sulle attività attraverso il sistema informativo proposto.

Eventuali livelli migliorativi contenuti nell'offerta dell'Appaltatore, sono da considerarsi già remunerati nel corrispettivo a canone.

Per particolari interventi non ultimati (es. interventi di durata superiore al mese) dovrà essere indicato lo stato di avanzamento che dovrà essere documentato a cura dell'Appaltatore e verificato dal DES.

SACE entro 10 giorni dalla presentazione del rendiconto dovrà approvare il rendiconto stesso o richiedere documentazione integrativa e/o revisione del rendiconto stesso: a seguito di consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, SACE avrà come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 giorni dalla consegna. SACE approverà il rendiconto con apposito verbale di verifica di conformità.

Avute le approvazioni sui rendiconti da parte del DES, l'Appaltatore potrà emettere trimestralmente la fattura, accompagnata da tutta la documentazione aggiuntiva necessaria e richiesta.

Tutte le attività di rendicontazione dovranno essere tracciate sul sistema informativo proposto dall'appaltatore.

Tutta la documentazione relativa all'esecuzione del Servizio (es. segnalazioni, rapporti di lavoro) dovrà essere tenuta su supporto elettronico (Word, Excel, Pdf, ecc.) e resa accessibile in tempo reale al DES.

In caso di anomalia rispetto alle procedure aziendali o criticità rilevata, ne dovrà essere immediatamente data comunicazione al DES sia via telefono che via email. Inoltre, tale anomalia dovrà essere registrata indicando:

- la descrizione dettagliata della segnalazione;
- il soggetto interessato dalla segnalazione;
- il giorno e l'ora dell'evento da segnalare;
- l'addetto che ha provveduto alla segnalazione.

In ogni caso, SACE, provvederà ad effettuare le verifiche previste dal D.P.R. 207 del 5 ottobre 2010 s.m.i..

6 Sistema informativo

Compreso nel canone, l'Appaltatore dovrà fornire un sistema informativo per la gestione di tutte le attività previste nel presente capitolato in real time ed immediatamente fruibili da parte del DES.

L'Appaltatore, in fase di offerta tecnica, dovrà descrivere il sistema informativo che intende proporre per la gestione di tutte le attività oggetto del presente capitolato, eventualmente integrabile con il modello BIM della sede, in modo da avere un data base unico. Il sistema informativo dovrà essere accessibile dai referenti SACE, almeno per 3 utenti, avere un'interfaccia intuitiva e funzionale ed essere accessibile e implementabile, se possibile, anche da tablet o cellulare tramite app. Il sistema informativo proposto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà essere in grado di gestire in tempo reale e restituire informazioni riguardo:

- la manutenzione preventiva (scadenze, stato di avanzamento della programmazione, stato di avanzamento dell'esecuzione, attività in ritardo, attività in anticipo, etc.);
- la manutenzione riparativa (scadenze, stato di avanzamento della programmazione, stato di avanzamento dell'esecuzione, attività in ritardo, attività in anticipo, quantità autorizzate, importi autorizzati, etc.);
- la conduzione e gestione impianti (modalità di conduzione degli impianti, consumi energetici, dati sulla disponibilità degli impianti, etc.);
- il presidio (presenze degli addetti, rendicontazione delle attività svolte quotidianamente, monitoraggio delle richieste, etc.);
- reperibilità e pronto intervento (monitoraggio delle richieste e delle tempistiche di intervento, etc.);
- coordinamento e attività di preventivazione (monitoraggio dell'attività di preventivazione e rendicontazione, osservazioni sulla modalità di presentazione dei preventivi e dei rendiconti, etc.);
- attività extra-canone (monitoraggio delle attività extra-canone richieste, etc.);
- gestione dei ticket inerenti criticità o problematiche segnalate dagli utenti.

Il sistema informativo proposto dall'Appaltatore dovrà gestire le richieste di intervento e le tempistiche di erogazione, calcolando in automatico l'applicazione delle penali attraverso un sistema certificato.

Le estrazioni di tutte le informazioni sopra elencate costituiscono parte integrante della rendicontazione di cui all'art. 5.

7 Modifiche del contratto in corso di esecuzione

Il DES, nel corso del rapporto contrattuale ed in relazione alle proprie esigenze, nell'ambito dell'art. 106 del D. Lgs. 50/16, potrà sospendere, ridurre, implementare o modificare i servizi oggetto del presente Capitolato, dandone preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, con comunicazione all'Appaltatore mediante *email* o PEC.

Le maggiori o minori prestazioni da rendere a norma dei precedenti paragrafi saranno retribuite o decurtate, per la parte relativa alle prestazioni degli addetti, in misura pari alle maggiori o minori ore prestate moltiplicate per la tariffa oraria di servizio in vigore per quanto riguarda i servizi a presidio e proporzionalmente in base alle modifiche per gli altri servizi (Ad esempio nel caso delle pulizie: qualora SACE decidesse di ridurre il presidio di x ore al giorno, verrà decurtato dal canone la tariffa oraria moltiplicata per le x ore prestate in meno dall'addetto; qualora SACE decidesse di ridurre le porzioni di immobile oggetto delle attività ordinarie di pulizia del y% rispetto al totale, verrà decurtato dall'importo delle attività ordinarie un valore pari al y% del totale).

Tutte le modifiche intervenute dovranno essere recepite nella prima versione utile del Piano delle attività e dei servizi.

SACE si riserva di prevedere attivazioni posticipate per alcuni servizi oggetto del presente Capitolato, rispetto alla data del verbale di consegna dei Servizi, fermo restando che la data di conclusione del contratto verrà comunque calcolata a partire dalla data del verbale di consegna dei Servizi.

8 Monitoraggio della qualità del servizio

Il DES procederà ad effettuare periodiche verifiche ispettive al personale dell'Appaltatore operante nella sede verificando in particolare:

- il rispetto delle disposizioni comunicate al Referente del Servizio,
- il comportamento e la modalità di relazionarsi degli addetti di presidio,
- il corretto stato ed utilizzo della divisa,
- il rispetto di quanto previsto nel presente capitolato,
- l'adeguatezza e lo stato in vigore degli attestati di formazione generale e specifica,
- il rispetto degli orari previsti all'art. 2.

Al termine dell'attività di verifica verrà predisposta e consegnata al Referente del Servizio una relazione dettagliata sugli esiti dell'ispezione.

Nel seguito sono descritti:

- **Service Level Agreement (di seguito SLA)** o livelli di servizio che l'Appaltatore dovrà obbligatoriamente rispettare,
- **Penali** da applicarsi in caso di mancato rispetto degli SLA.

8.1 SLA e Penali

Nel presente paragrafo (cfr. tabella seguente), sono definiti i parametri di monitoraggio di qualità dei servizi - SLA - che l'Appaltatore dovrà rispettare nell'ambito dell'erogazione del Servizio. Per ciascuno di tali parametri è stabilito un valore target (nel seguito: "SLA Target") al superamento del quale scatta il meccanismo di applicazione delle penali, secondo le modalità previste nel successivo paragrafo.

In caso di inadempimento anche parziale da parte dell'Appaltatore delle prestazioni convenute nel presente contratto, esperita la contestazione formale delle irregolarità rilevate e qualora non siano state fornite adeguate giustificazioni, SACE è legittimata -senza ulteriore costituzione in mora- a richiedere il pagamento della penale.

È fatto salvo in ogni caso il diritto di SACE al risarcimento del maggior danno derivante dall'inadempimento anche parziale del presente contratto, restando impregiudicata ogni altra azione a tutela degli interessi di SACE medesima.

Ambito	Cod.	Parametri di SLA	SLA target	Penale
Servizi di reception e vigilanza armata	R1	Accessi non autorizzati durante l'orario del servizio	0 accessi non autorizzati	€ 5.000 per ogni accesso non autorizzato
	R2	Rispetto orario di servizio di apertura e chiusura della sede	0 minuti di ritardo per la apertura e 0 minuti di anticipo per la chiusura	€ 200 per ogni minuto di ritardo/anticipo rispetto allo SLA target
	R3	Rispetto orario di servizio del presidio	0 minuti di ritardo	€ 200 per ogni minuto di ritardo/anticipo rispetto allo SLA target
Servizi di igiene ambientale e piccolo facchinaggio	P1	Rispetto delle attività e delle frequenze previste nelle operazioni ordinarie È definito come l'attuazione di tutte le attività previste	Nessuna inadempienza	€ 150 per ciascuna attività non eseguita

		nell'Allegato 1 e delle relative frequenze		
Servizio di manutenzione del verde	V1	Tempi di Intervento per il servizio di manutenzione del verde È definito il tempo (espresso in giorni) relativo alla sostituzione delle piante dalla richiesta del DES	Entro 2 giorni lavorativi per sostituzione di piante dal momento della richiesta del DES	€ 100 per ciascun giorno lavorativo di ritardo
	V2	Mq verde esterno non gestito	Tutte le aiuole devono risultare non deperite	€ 200 per ogni mq di verde esterno non rigoglioso
	V3	Piante interne	Tutte le piante interne devono risultare non deperite o parzialmente deperite	€ 100 per ogni pianta deperita o parzialmente deperita
Servizio di manutenzione edile e impianti	M1	Disponibilità impianti	0 indisponibilità di tutti i componenti impiantistici (fan coil, lampade, finestre, maniglie, etc.)	€ 100 per ogni ora di indisponibilità del singolo componente impiantistico (nel caso di frazione di ora di indisponibilità verrà considerata l'ora intera di indisponibilità)
Trasversali	T1	Rispetto divisa	nessun componente della divisa può essere difforme da quello approvato da SACE	€ 100 per ogni difformità
	T2	Tempo di sostituzione dell'addetto a seguito della richiesta di SACE	5 giorni dalla richiesta	€ 100 per ogni giorno di ritardo
	T3	Presentazione del "Piano delle attività e dei servizi"	entro 30 giorni lavorativi dalla stipula del contratto	€ 100 per ogni giorno di ritardo
	T4	Tempo di conclusione delle richieste di intervento da parte del DES nell'ambito delle attività a	Priorità definita da SACE: - alta: intervento eseguito e	€ 100 per ciascuna ora lavorativa di ritardo

	<p>canone (tramite ticket)</p> <p>È definito come il tempo, misurato in ore lavorative, che intercorre fra la richiesta del DES e l'istante di effettivo termine dell'attività, in base alla priorità definita da SACE.</p>	<p>completato entro 2 ore;</p> <p>- media: intervento eseguito e completato entro 8 ore;</p> <p>- bassa: intervento eseguito e completato entro 48 ore.</p>	
T5	<p>Data di consegna del "rendiconto"</p> <p>È definito come la data nella quale SACE riceve il rendiconto delle attività svolte nell'arco del mese precedente redatto dall'Appaltatore</p>	<p>Giorno 5 (cinque) di ogni mese</p>	<p>€ 50 per ciascun giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA target</p>
T6	<p>Rispetto della data di consegna del preventivo di attività extra-canone</p> <p>È definito come il tempo misurato in ore lavorative che intercorre fra l'istante di ricezione da parte dell'Appaltatore della richiesta di preventivo e l'istante di trasmissione a SACE del preventivo medesimo.</p>	<p>Entro 24 ore lavorative dalla data di ricezione della richiesta di SACE</p>	<p>€ 100 per ogni giorno di ritardo rispetto allo SLA</p>
T7	<p>Tempo di conclusione di un intervento extra-canone</p> <p>È definito come il tempo, misurato in giorni, che intercorre fra il termine approvato da SACE per l'erogazione di una attività extra-canone e l'istante di</p>	<p>Tempistica approvata da SACE</p>	<p>€ 100 per ogni giorno di ritardo</p>

		effettivo termine del dell'attività.		
	T8	Corretta esecuzione delle attività a canone rispetto a quanto previsto all'art. 2	Nessuna difformità	€ 100 per ogni difformità accertata

L'applicazione delle penali non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento delle obbligazioni per le quali si è resa inadempiente.

L'importo delle penali applicate sarà trattenuto sul pagamento della fattura successiva all'accertamento indipendentemente da qualsiasi contestazione. La fattura dovrà pervenire a SACE già decurtata della penale applicata.

9 Gestione dei rifiuti

Sono a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri dovuti alla raccolta, trasporto, conferimento e smaltimento a norma di legge di qualsiasi materiale di risulta e rifiuto proveniente dalle attività effettuate, in quanto l'Appaltatore è "produttore" dei rifiuti prodotti dalla propria attività (esclusa raccolta rifiuti dai cestini di SACE). A tal proposito, ove previsto dalle normative e in funzione della tipologia del rifiuto, l'Appaltatore dovrà dotarsi anche di tutta la documentazione prevista e provvedere a tutti gli adempimenti necessari al corretto smaltimento dei rifiuti secondo le norme di legge vigenti, manlevando il Committente da qualunque onere e responsabilità. L'Appaltatore fornirà di volta in volta al Committente copia delle relative documentazioni previste dalla legge.

All'Appaltatore, pertanto, rimangono in capo gli oneri e la responsabilità relativi alla classificazione dei rifiuti ed al loro trasporto e smaltimento in base alla classificazione medesima, nel pieno rispetto della normativa vigente e garantendone comunque la tracciabilità (registro di carico – scarico, formulari, etc.).

I rifiuti prodotto della manutenzione non potranno mai e per nessuna ragione essere depositati in maniera temporanea presso l'immobile di SACE.

Tutti i prodotti utilizzati dall'impresa appaltatrice per le pulizie ordinarie e straordinarie, devono essere conformi ai "Criteri ambientali minimi" individuati nel DM 10 marzo 2020 e conformi al DM 13 dicembre 2013.

L'Appaltatore dovrà provvedere a tutte le attività necessarie per lo smaltimento derivante dalle attività previste nel presente Capitolato, come produttore del rifiuto, e darne immediata visibilità ai referenti SACE attraverso la trasmissione di tutta la documentazione necessaria per la comprova del corretto smaltimento. A titolo esemplificativo e non esaustivo riportiamo nel seguito alcuni esempi di documentazione:

- FIR
- Copia registro rifiuti
- Bolle di trasporto
- Bolle di conferimento a scarica
- Etc..

10 Sicurezza sul lavoro

L'Appaltatore è tenuto ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D.Lgs. n. 81/2008, e successive modifiche/integrazioni).

Tutto il personale dovrà essere stato adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.).

L'Appaltatore si obbliga, ai sensi del D.Lgs. n. 81/08 e successive modifiche/integrazioni, a coordinarsi ed a cooperare con SACE e a partecipare, ove promosse dal datore di lavoro SACE, alle riunioni di cooperazione e coordinamento.

E' fatto obbligo alle parti di sottoscrivere, alla stipulazione del contratto d'appalto, il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (DUVRI) ai sensi dell'art. 26 D.Lgs. 81/08, al fine di ridurre al minimo eventuali interferenze e per rendere edotto il personale del prestatore di servizi sulle misure di sicurezza adottate da SACE e su eventuali cautele che si richiedono in esecuzione del servizio.

Elenco allegati

Allegato 1 – Attività di igiene ambientale – descrizione, frequenze, allestimenti e forniture

Allegato 2 – Planimetria con il posizionamento del verde

Allegato 3 – Planimetrie di progetto

Allegato 4 – Piano delle manutenzioni

Allegato 5 – Linee guida per la preventivazione e contabilizzazione