



## **Asset, Facility & Energy Management**

*U.O. Gestione servizi di igiene, vigilanza e rifiuti speciali*

### **Allegato Tecnico**

Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.

**Edizione:**  
Marzo 2024

#### **Redatto**

*Stefania Garropoli*  
*Giada Marini*  
*Giada Marini*  
*Andrea Bellecca*  
*Andrea Bellecca*

#### **Visto**

*Andrea Gianni*  
*Andrea Gianni*



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
**Allegato Tecnico**

*Asset, Facility & Energy  
 Management*

## Sommario

1. Servizi oggetto di affidamento.....	3
2. Descrizione dei servizi .....	3
3. Servizi di governo .....	6
4. Servizi operativi.....	15
5. Criteri Ambientali Minimi e prodotti .....	25
6. Modalità di consegna .....	26
7. Prescrizioni relative al personale dipendente dell'impresa.....	26
8. Sistema di controllo.....	28



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

## 1. Servizi oggetto di affidamento

Il presente Allegato Tecnico disciplina le modalità di esecuzione dei servizi integrati di igiene ambientale, manutenzione verde e dei servizi accessori da erogare sul materiale rotabile ed impianti in uso a qualsiasi titolo a Cotral S.p.A. il quale si articola nei seguenti sottoservizi:

**Servizi di Governo**, in termini di:

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

**Servizi Operativi** in uso in termini di:

- Servizi di igiene ambientale presso gli impianti, del materiale rotabile e dei mezzi di proprietà Cotral;
- Servizio di manutenzione del verde e degli impianti di irrigazione;
- Servizi accessori di assistenza alla manovra.

### Perimetro Servizio

Nell'Allegato 1) si riporta l'elenco complessivo degli impianti rientranti nel perimetro oggetto del servizio e la relativa superficie, distinta per destinazione d'uso.

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

### Schema di remunerazione

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

MACROSERVIZI	SERVIZI SPECIFICI	RIF.	CANONE	EXTRACANONE
<b>SERVIZI DI GOVERNO</b>	Contact Center	6	SI	NO
	Programmazione operativa	6	SI	NO
	Attività di rendicontazione	6	SI	NO
	Sistema informativo	6	SI	NO
<b>SERVIZI OPERATIVI IGIENE AMBIENTALE</b>	Attività di igiene ambientale ordinaria	6	SI	NO
	Attività di igiene ambientale a richiesta		NO	SI
	Servizi accessori di assistenza alla manovra ordinaria		SI	NO
	Servizi di assistenza alla manovra esterna a richiesta		NO	SI
	Servizio di manutenzione del verde ordinaria		SI	NO
	Servizio di manutenzione del verde a richiesta		NO	SI

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

## 2. Descrizione dei servizi

### Modello Organizzativo

L'Appaltatore dovrà gestire i servizi integrati di igiene ambientale, manutenzione verde e servizi di rimessa per le vetture e presso gli immobili in uso, a qualsiasi titolo, a Cotral S.p.A., 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. Di seguito si riportano delle figure minime richieste per l'erogazione del servizio.

### Livello di coordinamento e controllo

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



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

Al Responsabile del contratto è delegata la funzione di:

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

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

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

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

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

Il Committente identifica, a sua volta:

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

#### Livello operativo

L'Appaltatore deve garantire la migliore organizzazione e il dimensionamento ottimale della forza lavoro impiegata per i vari servizi e nelle diverse fasce orarie così da assicurare il soddisfacimento di quanto richiesto dal presente Capitolato. Per l'organizzazione dedicata all'Appalto, l'Appaltatore deve garantire l'impiego di personale specializzato e ben addestrato in relazione alle particolari caratteristiche della tipologia di edificio ed impianto, delle macchine e delle attrezzature in dotazione.

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

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

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

Di seguito si riportano le attività minime del personale indicato:

- **Responsabili Tecnici operativi:** figura di riferimento per la gestione e la progettazione delle attività previste dal presente Capitolato e relativi allegati. I Responsabili in particolare si occupano di standardizzare i processi di lavoro, verificare la corretta esecuzione dei processi di lavoro del personale dell'Appaltatore e selezionare gli strumenti più idonei all'erogazione dei servizi.
- **Operai Polivalenti:** la figura, con competenze multisettoriali, è responsabile di attività di varia natura, quali: pulizia, gestione rifiuti differenziati e i lavaggi tecnici.
- **Operai con patente per servizi di manovra:** la figura deve essere formata per l'esecuzione delle attività di manovra del patentino per l'utilizzo del muletto e di altre attrezzature

La tipologia e la numerosità del personale descritta sono da intendersi come prescrizione minime inderogabili.

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

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

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

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



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

### Tavoli di coordinamento

Il Committente si riserva la pianificazione di incontri periodici, definiti "Tavoli di Coordinamento", i quali seguiranno il programma minimo di seguito indicato, al fine di determinare l'andamento del rapporto contrattuale e di individuare eventuali aree di miglioramento. La programmazione minima degli incontri prevede:

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

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

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

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

### Perimetro dei servizi:

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

### Sistema di Controllo delle Performance

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

### Sistema Informativo:

- Valutazione dell'efficacia del Sistema Informativo come supporto all'erogazione dei servizi oggetto dell'Appalto;
- Valutazione dei ruoli e responsabilità dei diversi attori nell'ambito della gestione informatizzata dei servizi;
- Individuare possibili scenari migliorativi al fine di automatizzare i processi gestionali.

### Pianificazione e programmazione degli interventi:

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

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

### Struttura Logistica

#### Uffici e sedi operative

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

Qualora l'Appaltatore non abbia una adeguata sede nel termine stabilito, il Committente potrà stabilire un ulteriore termine (non superiore a 15 giorni) ed ha facoltà di applicare la penale di cui all'articolo n.12 del Capitolato.

L'Appaltatore dovrà inoltre 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.

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

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

#### Attrezzature e mezzi d'opera



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

L'Appaltatore dovrà garantire nel territorio, per tutta la durata dell'Appalto, oltre una dotazione minimale richiesta dal Committente, di cui all'Allegato n. 8 la disponibilità di macchinari ed attrezzature adeguati all'attività da svolgere, necessari ad una corretta e tempestiva gestione dei servizi ed idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo dovrà dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati siano nella sua disponibilità, rispettino la normativa macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione programmata presso officine specializzate.

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

Tutti i mezzi andranno provvisti di logo identificativo dell'Appaltatore e dell'Appalto e dovranno possedere caratteristiche tecniche tali da non produrre in alcun modo danni ai beni interessati dalle prestazioni espletate.

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

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

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

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

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

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

Prima dell'inizio della fase a regime, dovrà essere redatto un verbale, su indicazioni del DEC, nel quale dovrà essere definita la tipologia dei macchinari da utilizzare per ogni singolo impianto e indicarne la loro ubicazione.

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

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

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

Qualora, a seguito di verifica da parte del Committente, dovessero riscontrarsi malfunzionamenti, guasti, o la non corrispondenza tra l'identificativo della macchina e il sito presso il quale è stato assegnato nel verbale precedentemente menzionato, sarà facoltà del DEC procedere con l'emissione delle penalità previste all' articolo 12 del capitolato.

### 3. Servizi di governo

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

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

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

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

- a) **Contact Center;**
- b) **Programmazione operativa;**
- c) **Attività di rendicontazione/Reporting;**
- d) **Sistema informativo.**

#### a) Contact Center

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

L'attivazione del Contact Center dovrà essere contestuale all'avvio dei Servizi. In caso di ritardo e/o di mancata attivazione del servizio nei tempi richiesti verrà applicata la penale di cui all'articolo 12 del Capitolato.





Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

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

- ricezione segnalazioni e/o richieste di intervento da parte degli utenti;
- ricezione degli ordini di intervento da parte del Responsabile dei Servizi del Committente o di un suo delegato;
- ricezione e risposta alle domande dell'utenza riguardo lo stato di avanzamento dei ticket in corso o programmati;
- ricezione e inserimento dei reclami e dei solleciti;
- registrazione delle richieste ed eventi principali della gestione del processo di intervento a valle delle richieste;
- supporto e collaborazione ai processi di intervento e post richiesta di intervento;
- attivazione delle procedure di emergenza;
- classificazione e assegnazione dinamica della segnalazione ricevuta in relazione al tipo di chiamata e al livello di urgenza;
- gestione e fornitura di statistiche e report sul servizio di Contact Center gestito;
- garantire il tracking delle richieste.

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

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

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

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

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

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

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

### Gestione delle richieste di intervento

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


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

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

In relazione ai livelli di priorità attribuiti, l'Appaltatore è tenuto ad operare secondo **livelli di priorità per l'effettuazione del sopralluogo** ed entro i **tempi di intervento** indicati (tempo di intervento definito come intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e inizio del sopralluogo).

LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO DI INTERVENTO
<b>EMERGENZA</b>	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio la incolumità delle persone e cose e/o che possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative (es. perdite d'acqua, ecc.). Per tali situazioni è obbligatorio un intervento risolutivo in loco in concomitanza con il sopralluogo.	Sopralluogo entro 1 ora e 30 minuti con intervento in loco.
<b>URGENZA</b>	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative e/o che mettono a rischio la incolumità delle cose (es. autobus fermo). L'Appaltatore dovrà comunque effettuare l'intervento di contenimento.	Sopralluogo entro 12 ore dalla chiamata.
<b>ORDINARIO</b>	Tutti gli altri casi	Sopralluogo entro 24 ore dalla chiamata.

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

	Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A. <b>Allegato Tecnico</b>	<b>Asset, Facility &amp; Energy Management</b>
---	---	--

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

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

È facoltà del Committente, nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per il sopralluogo e i successivi interventi, o nel caso di non rispetto dei criteri di classificazione sopra descritti (operativamente da concordare con il Committente), si applica la relativa penale di cui all'articolo del capitolato12.

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

- Riferimenti alla segnalazione/chiamata;
- Edificio e/o impianto e/o mezzo oggetto dell'intervento;
- Data e ora del sopralluogo;
- Livello di priorità dell'intervento;
- Programmabilità dell'intervento;
- Descrizione sintetica dell'intervento;
- Data e ora di inizio e di fine intervento;
- Eventuali note tecniche e/o operative riscontrate.

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

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

Le chiamate non pervenute via web andranno registrate complete di tutti i dati normalmente presenti sul modulo web che prevede la compilazione obbligatoria dei seguenti campi: codice utente, località, edificio, indirizzo, piano, stanza, tipologia immobile e/o mezzo interessato della problematica, descrizione della problematica, referente, ecc.

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

La registrazione di tutte le richieste pervenute (via mail) al di fuori dell'orario di servizio verrà effettuata a Sistema (Sistema Informativo del Committente) entro la prima ora di presidio del giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

L'assegnazione dell'identificativo dovrà permettere al Committente e al richiedente, in qualunque momento, di ottenere le informazioni relative allo stato della richiesta e/o dell'intervento (tracciabilità).

Di seguito sono riepilogati per tipologia di chiamata i dati minimi oggetto di registrazione della richiesta di intervento che devono essere riportati e resi disponibili all'interno del Sistema Informativo del Committente.

TIPOLOGIA DI CHIAMATA	DATI MINIMI
<b>RICHIESTA DI INTERVENTO</b>	-Numero identificativo progressivo assegnato alla richiesta; -Data ora della richiesta e motivo della richiesta; -Richiedente: nome, cognome e numero di telefono (anche se la segnalazione è effettuata dal personale dell'Appaltatore); -Regione, comune, località, sito, indirizzo, edificio, piano e codici locali (vani) per i quali è stato richiesto l'intervento; -Stato della richiesta: aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, ecc.; -Tipologie di immobile, tipologie mezzi e tipologie di attività di lavoro interessate dalla richiesta di intervento; -Grado di priorità; -Eventuale codice identificativo equipment (eq); -Modalità di remunerazione dell'intervento.
<b>PRONTO INTERVENTO</b>	Da avviare entro 30 minuti dall'inizio del sopralluogo





Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

TIPOLOGIA DI CHIAMATA	DATI MINIMI
<b>RICHIESTE DI CHIARIMENTO E INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI</b>	-Numero identificativo progressivo assegnato alla richiesta; -Data e ora della chiamata; -Nome, cognome e indirizzo e-mail di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.
<b>RICHIESTE DI INFORMAZIONE SULLO STATO DI AVANZAMENTO DEGLI INTERVENTI IN CORSO O PROGRAMMATI</b>	-Numero identificativo assegnato alla richiesta; -Data e ora della chiamata; -Nome, cognome e indirizzo e-mail di chi ha richiesto l'informazione.
<b>SOLLECITI</b>	-Numero identificativo progressivo assegnato al sollecito; -Numero identificativo dell'intervento sollecitato; -Data e ora della chiamata; -Nome, cognome e indirizzo e-mail di chi ha richiesto l'informazione.
<b>RECLAMI</b>	-Numero identificativo progressivo assegnato al reclamo e numero identificativo dell'intervento oggetto del reclamo; -Data e ora della chiamata; -Nome, cognome e indirizzo e-mail di chi ha effettuato il reclamo; -Motivo del reclamo.

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

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

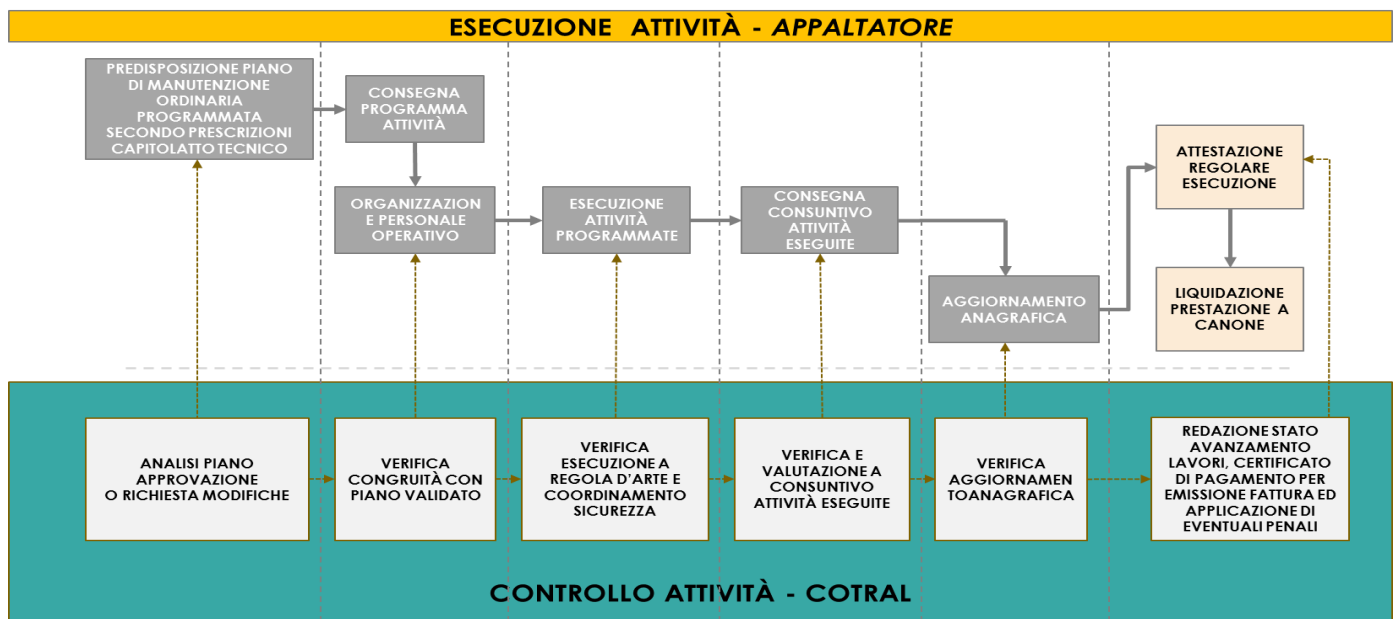
Sarà comunque facoltà del Committente effettuare visite ispettive in loco e/o richiedere una formazione su tematiche specifiche in merito a nozioni che il Committente riterrà non siano adeguatamente sviluppate.

#### Processo di gestione delle richieste di intervento

In base alle caratteristiche delle richieste e/o segnalazioni pervenute gli interventi verranno gestiti mediante il processo autorizzativo descritto di seguito. Come già evidenziato, le attività Ordinarie oggetto del presente Appalto possono essere classificate in Ordinarie Programmate e Straordinarie. In base alla natura delle stesse il Committente ha predisposto un diverso processo autorizzativo.

#### Attività Ordinarie Programmate

Le attività ordinarie programmate diventano esecutive senza necessità di alcuna specifica approvazione da parte del Committente secondo il processo di seguito descritto:



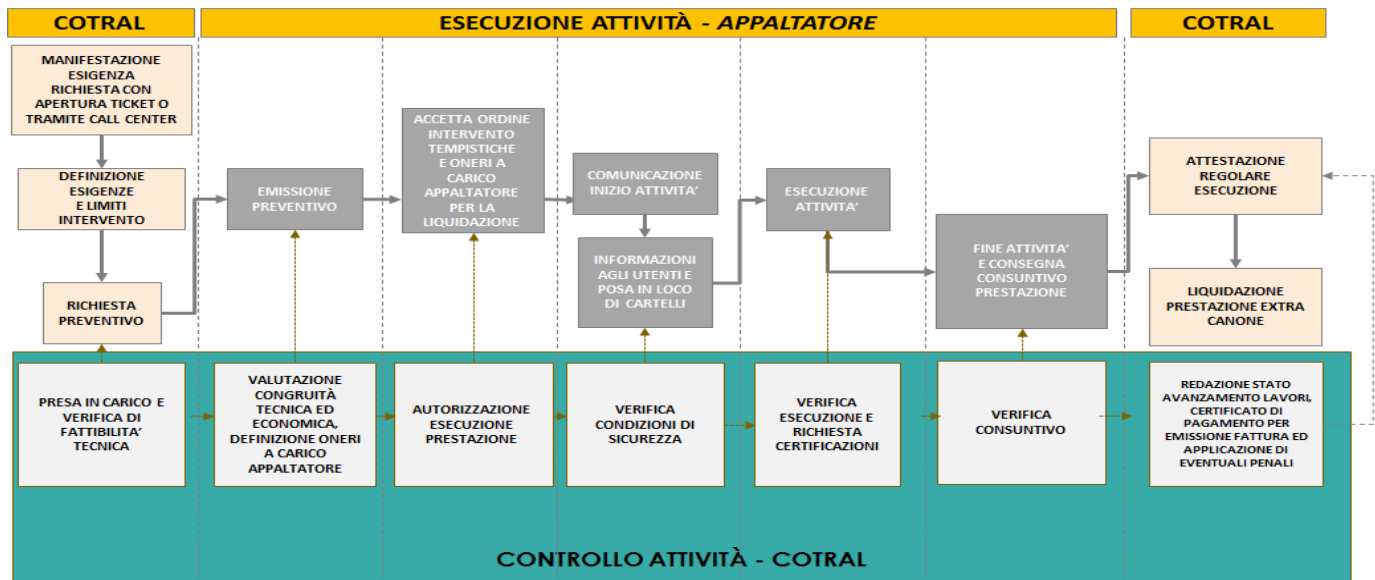


Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

### Attività Straordinarie

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



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

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

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

In caso di mancato rispetto dei tempi di consegna indicati si applica la relativa penale di cui all'articolo 12 del capitolato.

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

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

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

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

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

Una volta terminata l'attività deve essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica e la stessa dovrà essere registrata nel Sistema Informativo del Committente e dovrà essere consegnata la "Scheda attestazione intervento". La scheda compilata in ogni sua parte viene firmata dal Responsabile del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività. La scheda dovrà essere accompagnata dalle necessarie certificazioni e dichiarazioni e quant'altro necessario per attestare la regolare esecuzione dell'intervento. Si precisa che durante tutta la fase della gestione del ticket, il codice identificativo del ticket non dovrà essere modificato. Dovrà quindi essere possibile risalire all'evoluzione storica del singolo ticket tramite il codice identificativo individuato durante la presa in carico della chiamata.

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

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



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

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

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

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

#### Fase di individuazione dell'esigenza e di proposizione:

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

#### Fase di esecuzione:

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

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

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

#### Gestione e Rendicontazione interventi

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

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

### b) Programmazione operativa degli interventi

Uno dei compiti principali dell'Appaltatore è quello di formulare proposte di programmazione delle attività, in base alle esigenze d'uso, alle richieste dell'utenza, alle esigenze di pulizia e dei servizi accessori, ai rilievi eseguiti ed ai riscontri effettuati. La programmazione del piano delle attività dovrà essere presentato dall'Appaltatore entro e non oltre 15 giorni solari consecutivi a partire dalla data di firma del Verbale di Inizio del Servizio.

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

#### Piano Operativo degli interventi e programma delle attività

L'Appaltatore dovrà procedere ad una pianificazione/schedulazione temporale ed operativa delle risorse e delle attività, attraverso la redazione di un **Piano Operativo delle attività**, composto da un elaborato trimestrale, all'interno del quale l'Appaltatore identifica le attività così come definite all'interno dell'Allegato n.4 integrate con quanto ritenuto opportuno, in termini di attività integrative e/o frequenze migliorative (così come descritto nel progetto di gara), al fine di raggiungere gli obiettivi minimi specificati nel presente Capitolato.

Il primo Piano Operativo dovrà essere consegnato contestualmente all'inizio di erogazione del Servizio e comunque entro e non oltre 15 giorni solari consecutivi a partire dalla data di firma del Verbale di Inizio del Servizio. Il Piano Operativo delle attività consiste in un documento trimestrale, su base giornaliera, relativo al mese in corso ed a quello successivo, da aggiornare e consegnare al Committente, entro il primo giorno lavorativo di ogni mese. Il mancato rispetto dei termini di cui sopra comporterà l'applicazione della penale prevista nell'articolo 12 del capitolato.

La consegna mensile del Piano dovrà essere effettuata via e-mail fermo restando che l'Appaltatore dovrà registrare contestualmente la pianificazione sul Sistema Informativo del Committente. Il Piano Operativo dovrà essere infatti consultabile, anche come report scaricabile, in qualsiasi momento da parte del Committente attraverso il Sistema Informativo del Committente. Tali documenti



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

dovranno essere disponibili sul Sistema Informativo e gli utenti andranno avvisati con anticipo di 48 ore rispetto all'inizio degli interventi previsti.

Il Committente si riserva in ogni modo l'approvazione e l'eventuale variazione del programma del Piano Operativo, a tutti i livelli, ed il diritto di stabilire l'esecuzione di un determinato intervento in qualunque immobile entro congruo termine perentorio e di disporre l'ordine di esecuzione degli interventi nel modo che riterrà più conveniente, senza che l'Appaltatore possa farne oggetto di richiesta di speciali compensi.

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

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

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

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

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

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

La consuntivazione del Piano Operativo dovrà essere gestita mediante Sistema Informativo e pertanto il Piano sarà aggiornato man mano che le attività vengono svolte e contestualmente visibile sul Sistema Informativo del Committente. Il Committente potrà quindi visionare gli aggiornamenti giornalieri sul proprio Sistema Informativo.

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

- i riferimenti del personale impiegato per le attività giornaliere;
- i luoghi, gli immobili ed i mezzi oggetto di intervento;
- le attività previste;
- la tipologia di intervento;
- gli orari previsti per l'esecuzione degli interventi.

### c) Attività di rendicontazione/reporting

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

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

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

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

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

### d) Sistema Informativo

Il Sistema informativo permette di gestire i flussi informativi relativi al servizio, allo scopo di garantire a entrambe le parti coinvolte la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di natura tecnica, operativa, gestionale ed economica), in tempo reale, utili nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo del Servizio erogato.

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

Gli obiettivi che si vuole perseguire con la gestione tecnica dei processi affidata ad un Sistema Informativo sono i seguenti (elencati in modo esemplificativo e non esaustivo):

- **Trasparenza** nello scambio delle informazioni;
- **Veicolare le informazioni** all'interno ed esterno della Struttura Organizzativa con semplicità e immediatezza, tracciando ogni evento programmato o richiedendo e registrando le attività svolte;
- **Facilitare la definizione di processi/procedure standardizzati** di comunicazione tra Appaltatore e Committente, o di interazione tra i soggetti che operano nello stesso ambito, ovvero tutti i soggetti coinvolti nella gestione ed esecuzione dei servizi;
- **Ottimizzare i processi di gestione** attraverso l'uso e l'elaborazione dei dati opportunamente ordinati e inseriti in un archivio centralizzato;
- **Consentire la piena conoscenza**, dello stato di consistenza e di conservazione del patrimonio cui è rivolto il servizio erogato;
- **Monitorare in tempo reale la performance degli immobili**;
- **Giungere ad una gestione programmata** efficiente ed efficace delle attività oggetto dell'Appalto;



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

- **Consentire la pianificazione, gestione, e consuntivazione** delle attività operative;
- **Garantire il monitoraggio e l'elaborazione dati** per un controllo dei dati tecnici relativi all'erogazione dei servizi e un controllo del livello dei servizi erogati (misurazione delle performance erogate e prese in carico dall'Appaltatore) attraverso l'impiego del Sistema Informativo.

L'Appaltatore dovrà predisporre a propria cura e spese un Sistema Informativo a supporto delle attività di gestione operativa e di controllo del Servizio.

Tale sistema dovrà rispondere pienamente alle esigenze della Committente, alla quale dovrà essere garantito pieno accesso.

L'Appaltatore dovrà fornire al cliente tutti i dati, informazioni e documentazione relativi alla piattaforma per un minimo di (3) tre mesi dopo la terminazione del contratto e garantirà che il cliente possa accedere ai dati durante tale periodo. Inoltre, il fornitore si impegna a fornire al cliente supporto tecnico e consulenza per facilitare la transizione dei dati storicizzati verso un altro fornitore o infrastruttura interna per il periodo di tempo specificato.

Tutti i costi sostenuti dall'Appaltatore per fornire il supporto tecnico, la consulenza e la restituzione dei dati come descritto sono inclusi nel canone del servizio.

### Caratteristiche e funzionalità del Sistema

Il sistema informativo proposto dovrà soddisfare i requisiti generali di:

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

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

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

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

Dovrà offrire una precisa "architettura informativa" coerente con ruoli e responsabilità, per evitare il rischio di dispersione e di eccessi informativi. Particolare attenzione dovrà essere data alla concreta realizzazione dei requisiti di visibilità Committente, pur nel rispetto dell'autonomia e delle esigenze dell'Appaltatore. Dovrà pertanto permettere la configurazione di profili utente dotati di log-in e password per le quali sia possibile specificare le funzioni che l'utente è autorizzato a usare. Il sistema deve poter operare **in ambiente Windows, Android e oSX con disponibilità su dispositivi tablet e/o smartphone** di ultima generazione.

Sono a carico dell'Appaltatore:

- La fornitura di almeno 10 tablet in dotazione alla Committente;
- il servizio di hosting;
- la fornitura del database per la sicurezza dei dati;
- gli aggiornamenti del software del Sistema Informativo alla ultima release;
- i canoni di manutenzione e assistenza sistemistica per il funzionamento del Sistema Informativo;
- l'eventuale integrazione con altri strumenti SW e HW attualmente utilizzati dal Committente.

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

Per una migliore fruibilità il Sistema deve inoltre:

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

Dal momento che il Sistema Informativo deve fornire funzionalità di controllo e di supporto operativo e funzionalità di gestione, è necessario che venga sistematicamente aggiornato il relativo Data Base.

Quest'ultimo infatti diventa il contenitore in cui devono essere inserite tutte le informazioni di natura tecnica, gestionale ed amministrativa, relative ai servizi forniti. Tali informazioni devono essere gestite in tutte le attività operative svolte nell'erogazione dei servizi.

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





Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

### Funzionalità generali

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

- Funzioni di collegamento telematico: tra Committente e Appaltatore, finalizzate ad una costante interazione tra le parti per una gestione efficace delle attività;
- Funzioni di navigazione e accesso ai dati: in dipendenza del profilo autorizzativo concesso a diversi utenti del Sistema, un dato può essere in lettura e scrittura, in sola lettura o può essere nascosto ai livelli di profilo autorizzativo più bassi; l'accesso alla base dati del Sistema Informativo e le relative funzionalità di analisi e controllo (in funzione dei diversi profili autorizzativi) deve essere semplice ed intuitivo per consentirne l'utilizzo anche da parte di personale non competente;
- Funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse: deve essere possibile effettuare ricerche e impostare apposite query sulla base dati; le query impostate devono poter essere anche memorizzate per successivi utilizzi; il sistema deve consentire anche la generazione di report secondo gli standard di rappresentazione sinottico/grafica e di cruscotto più diffusi;
- Funzioni di Call& Contact Center (gestione delle chiamate telefoniche, delle segnalazioni e delle richieste di intervento); il sistema dovrà essere perfettamente integrato con il Contact Center così da poter gestire i dati caratteristici relativi alle richieste di intervento e a tutti i dati statistici correlati;
- Funzioni di gestione documentale: il sistema deve garantire la disponibilità di specifiche funzionalità per l'archiviazione e gestione informatizzata di tutti i documenti utili allo svolgimento delle attività.

### Funzionalità operative

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

- funzionalità di gestione **Anagrafica Tecnica**: i dati gestiti devono rispettare i criteri di classificazione e la terminologia fissati dalla norma UNI 8290; devono essere codificati e descritti gli edifici e il materiale rotabile (in funzione del servizio attivato), ed in particolare nel caso degli immobili suddivisi gerarchicamente in unità, sede, tipo di edificio, destinazione d'uso;
- funzionalità di supporto alla **gestione delle chiamate**: il Sistema Informativo deve essere perfettamente integrato con il Contact Center così da poter recepire e gestire i dati caratteristici relativi alle richieste d'intervento e a tutti i dati statistici correlati alle chiamate in ingresso;
- funzionalità per la gestione di **indicatori di prestazioni**: in termini di reportistica specificatamente operativa, il sistema dovrà contenere un sistema di dashboard dinamiche contenenti i KPI prestazionali e di performance dell'Appalto oltre quelli definiti dal Committente, in relazione alle specifiche esigenze di rendicontazione di cui al Contratto di Servizio del TPL regionale "CMQ". La piattaforma dovrà inoltre permettere l'estrazione dei dati, in piena autonomia del Committente con cadenza periodica di griglie inerenti;
- funzionalità di gestione delle **attività operative**: il sistema deve supportare la programmazione degli interventi, la preventivazione e la consuntivazione tecnica ed economica degli stessi. Nello specifico devono essere presenti tutte le funzionalità a supporto di:
  - Attività Ordinaria (interventi programmati);
  - Attività Straordinaria (interventi a richiesta);
  - Report giornaliero delle attività svolte. Per ogni giornata lavorativa dovrà essere inviato ai soggetti individuati dal Responsabile dei Servizi del Committente, un report sintetico con il dettaglio di tutti gli interventi eseguiti, siano essi relativi ad attività ordinarie (Programmate) siano essi relativi ad attività straordinaria (preventivo e consuntivo).
- funzionalità **mobile**, per la gestione delle richieste di intervento, per l'esecuzione e la certificazione dell'avvenuta esecuzione delle attività attraverso dispositivi mobili;
- funzionalità per la gestione della **preventivazione tecnico- economica** degli interventi;
- funzionalità per la gestione e il **controllo dell'avanzamento** delle attività.

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

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

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

### Implementazione e gestione del sistema

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

Eventuali ritardi rispetto ai tempi concordati daranno luogo all'applicazione delle penali contrattualmente previste all'art. 12 del Capitolato.

Rientrano tra le attività remunerate a Canone tutte le attività relative alla gestione tecnica, in particolare gli oneri derivanti dall'attività di progettazione e strutturazione del Sistema Informativo.

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





Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

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

#### **Integrazione con il Sistema Informativo in uso al Committente**

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

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

## **4. Servizi operativi**

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

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

- Servizio di pulizia degli impianti e della sede;
- Servizio di pulizia del materiale rotabile e dei mezzi di proprietà Cotral;
- Servizio di manutenzione delle aree verdi e dell'impianto di irrigazione;
- Servizi accessori (assistenza alla manovra).

#### **Prescrizioni di carattere generale relative all'erogazione dei servizi**

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

#### **Materiali e attrezzature**

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

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

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

#### **Prodotti**

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

L'Appaltatore dovrà in particolare:

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

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

- Istruzioni operative scritte (schede tecniche operative per l'uso) che definiscano le modalità di utilizzo in relazione all'ambiente di lavoro (siti T1, T2 e T3), alle destinazioni d'uso ed ai requisiti di qualità previsti, compatibilmente con la presenza o meno dell'impianto di depurazione e delle relative specifiche di lavaggio del materiale rotabili;
- Attività di controllo continuo delle caratteristiche del prodotto e del processo d'uso nonché controllo sull'utilizzo delle apparecchiature e sul monitoraggio continuo dei prodotti le cui carenze possono rilevarsi solo durante il loro utilizzo.



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Orari di erogazione e reperibilità del servizio

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

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

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

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

In relazione ai livelli di priorità attribuiti, l'Appaltatore è tenuto ad operare secondo i **livelli di priorità per l'effettuazione del sopralluogo** ed entro i **tempi di intervento** indicati nel presente allegato tecnico. Una volta evasa la richiesta e preso in carico l'intervento, sarà compito dell'Appaltatore eseguire il sopralluogo nel rispetto dei livelli di priorità, eseguire l'eventuale messa in sicurezza e/o l'eventuale intervento di contenimento e individuare il **livello di Programmabilità e tipologia dell'intervento**, secondo la tabella indicata al presente allegato tecnico e il tempo stimato per l'inizio e la conclusione della esecuzione delle attività, dandone evidenza nel Sistema Informativo, e quant'altro necessario. L'Appaltatore dovrà garantire l'impiego di personale adeguatamente formato sulle possibili problematiche emerse e sugli immobili e parco mezzi oggetto del servizio.

#### Presidio di pulizia

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

FIGURE PROFESSIONALI PRESIDIO	Fascia oraria	Luogo	Numero
<b>Operaio pulizia</b>	07:00/18.00	Sede Via Alimena	1
<b>Operaio pulizia (parco rotabile)</b>	07:00/18.00	Lotto 1 NORD - Lotto 2 SUD	1



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

Il presidio sarà attivo nell'edificio indicato secondo le fasce orarie indicate. Il presidio potrà svolgere sia attività programmate che straordinarie.

Il presidio di pulizia è considerato come servizio a canone e ricadente nella valutazione complessiva del canone. Il personale dovrà essere opportunamente integrato in base alle logiche e alle modalità operative che l'Appaltatore intende adottare e che si renderanno necessarie in vigenza di Contratto.

Le risorse dovranno avere anzianità professionale certificata e comprovata qualifica nello specifico settore di appartenenza.

Al di fuori delle fasce orarie coperte dal presidio, e nei giorni di sabato e festivi, l'Appaltatore deve comunque garantire la reperibilità 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro) per 365 (trecentosessantacinque) giorni l'anno di uno o più operatori, forniti di apparati di telefonia mobile, delegati a gestire le emergenze.

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

#### **Gestione rifiuti generati dalle attività**

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

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

L'Appaltatore dovrà provvedere allo sgombero, al trasporto e allo smaltimento di materiali non riutilizzabili di risulta dalle attività, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa e dai regolamenti comunali; lo smaltimento di rifiuti solidi e liquidi, anche speciali, ivi compresi oli ecc., individuando ed utilizzando per tutti idonee discariche in attività e regolarmente autorizzate in conformità alle vigenti norme di legge. Prima dell'inizio degli interventi l'Appaltatore dovrà comunicare per iscritto al Responsabile del Procedimento l'ubicazione della discarica prescelta e gli estremi delle autorizzazioni, predisponendo ove necessario il piano di smaltimento secondo le prescrizioni delle autorità competenti.

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

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

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

#### **Altre prescrizioni generali**

Al termine delle attività indicate, l'addetto preposto all'esecuzione del servizio compilerà sul sistema informativo il registro giornaliero delle attività contenente le attività eseguite (rispetto al piano operativo) e ne consegnerà una copia per e-mail al referente del Committente. Il registro dovrà essere debitamente compilato e sottoscritto. La mancata certificazione delle prestazioni verrà considerata come mancata effettuazione delle stesse, con conseguente applicazione delle penali e/o non corresponsione dei corrispettivi per le attività extra canone.

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

#### **Requisiti e prescrizioni specifiche per tipo di servizio**

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

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

#### **Servizio di pulizia impianti**

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

Ricadono in particolare nel servizio le seguenti attività:

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



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

- Sanificazione dei servizi igienici;
- Sfalcio/Diserbo delle erbe infestanti da banchine, camminamenti, etc, ove previsto;
- Disinfestazione da blatte con squadre dedicate composte da personale qualificato e specializzato;

Con particolare riferimento alle **Officine**:

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

Inoltre, previo accordo con la DEC:

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

#### ***Pulizia di primo ingresso***

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

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

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

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

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

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

#### **Prescrizioni relative alle attività ordinarie e straordinarie.**

##### **Definizioni**

##### Attività ordinarie

L'Appaltatore si dovrà occupare di tenere in perfetto stato gli spazi e le sedi affidategli.

Le operazioni ricadenti nelle attività programmate sono in prevalenza:

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



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

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

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

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

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

#### Attività straordinarie

Si intendono tutti quegli interventi di tipologia assimilabile ma non espressamente riconducibile alle attività ordinarie, non pianificati e che possono essere svolti solo su richiesta del Committente.

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

Resta inteso che in caso di ritrovamento in qualsiasi area e/o mezzo di oggetti di proprietà di terzi durante l'esecuzione delle attività, gli stessi dovranno essere consegnati ai Referenti del Committente osservando la procedura aziendale per "oggetti smarriti". L'oggetto ritrovato verrà riposto negli impianti dotati di armadi per contenere gli oggetti smarriti (stanze dei Responsabili preposti). Le prestazioni devono contemplare l'impiego di risorse umane e materiali adeguate a garanzia dell'esecuzione dell'attività a regola d'arte.

Tali attività saranno gestite come attività extracanonale.

#### **Fornitura materiale igienico sanitario**

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

#### Attività Ordinarie

Si intendono comprese nei servizi:

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

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

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

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

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

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

#### Attività Straordinarie

Si intendono tutti quegli interventi di tipologia assimilabile ma non espressamente riconducibile alle attività ordinarie, non pianificati e che possono essere svolti solo su richiesta del Committente.

Tali attività saranno gestite come attività extracanonale.

#### **Gestione rifiuti**

L'Appaltatore è tenuto alla raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani e assimilabili provvedendo, a propria cura e spese, alla dotazione di specifici contenitori.

Le caratteristiche dei contenitori, la scelta dei materiali, l'estetica ed il corredo informativo (etichette e tabelle con le indicazioni di avvio alla corretta separazione dei materiali) dovranno essere definite con il Committente e sottoposte alla sua approvazione prima della fornitura.

La dotazione dei contenitori dovrà essere conforme alle disposizioni/regolamenti locali in materia.

#### Attività Ordinarie





Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

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

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

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

L'Appaltatore dovrà inoltre provvedere a:

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

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

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

#### Gestione rifiuti speciali

Si intendono comprese nei servizi:

- Mantenimento in esercizio della dotazione di bidoni carrellati (es. 120 litri) per la raccolta di rifiuti speciali e speciali pericolosi (all'avvio dell'esecuzione del contratto sarà consegnata all'impresa appaltatrice la dotazione di dettaglio per ogni singolo sito) tramite il reintegro dei contenitori in numero e tipologia rispetto ai contenitori rotti o comunque non utilizzabili all'interno del periodo contrattuale. In caso Cotral ne facesse richiesta l'impresa appaltatrice dovrà fornire un quantitativo ulteriore di contenitori per un massimo del 30% della dotazione di cui sopra. Le operazioni di montaggio dei contenitori (anche forniti da Cotral) sono a carico dell'impresa appaltante;
- Mantenimento in esercizio della dotazione di casse metalliche (es. 1000 litri). Per la raccolta di rifiuti speciali e speciali pericolosi (all'avvio dell'esecuzione del contratto sarà consegnata all'impresa appaltatrice la dotazione di dettaglio per ogni singolo sito) tramite il reintegro delle casse in numero e tipologia delle unità danneggiate o comunque non utilizzabili. In caso Cotral ne facesse richiesta l'impresa appaltatrice dovrà fornire un ulteriore quantitativo di casse per un massimo di 5 unità per ciascun sito;
- Dove previsto per i soli siti ricadenti nel perimetro della città di Roma Capitale, montaggio e distribuzione degli ecobox forniti da AMA per la raccolta differenziata dei rifiuti assimilabili agli urbani presso gli uffici amministrativi dei depositi;
- Fornitura di idonei contenitori per lo stoccaggio del materiale assorbente all'interno delle officine di rimessa;
- Fornitura di materiale assorbente per pulire gli eventuali sversamenti di liquidi in fase di manutenzione, da reintegrare negli appositi contenitori ogni volta sia necessario. Tale materiale deve assorbire rapidamente senza provocare polvere, essendo diverso dalla segatura da legno e dovrà essere rimosso non appena assorbito il liquido;
- Fornitura dei sacchi trasparenti a perdere e loro collocazione negli appositi supporti oltre che alla spazzatura ed alla disinfezione giornaliera della zona raccolta rifiuti;
- Movimentazione, attraverso idonei strumenti (carrelli manuali, carrello elevatore con forche montate su piastre rotanti), dagli uffici e dai reparti operativi, alle isole ecologiche e/o nei punti di raccolta presenti in ciascun deposito/sito stabiliti dal Committente dei rifiuti speciali e quant'altro risultante dalle operazioni previste dal presente Capitolato e dalle attività di deposito. Inoltre, sarà compito dell'impresa appaltatrice accertarsi che tali rifiuti vengano posizionati nelle aree di raccolta e nei giorni previsti per tipologia di rifiuto ovvero stoccati negli appositi scarrabili/contenitori/big-bag, in funzione della loro tipologia in conformità con le Procedure di Cotral in tema di Gestione dei rifiuti. Si sottolinea che il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere a mettere a disposizione, per ogni deposito, le attrezzature adeguate alla movimentazione del materiale;
- Gli operatori dell'impresa riposizioneranno i contenitori utilizzati per movimentare i rifiuti nelle medesime postazioni da cui li hanno prelevati, non modificando quindi la collocazione originaria degli stessi, stabilita dal committente in base a criteri di funzionalità;

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

#### Attività Straordinarie

Si intendono tutti quegli interventi di tipologia assimilabile ma non espressamente riconducibile alle attività ordinarie, non pianificati e che possono essere svolti solo su richiesta del Committente.

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

Il conferimento dei rifiuti alle isole ecologiche dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente in materia. La prestazione richiesta non è contemplata all'interno del canone indicato e sarà in caso di richiesta remunerata extra canone.

Tali attività saranno gestite come attività extracanone.

#### **Servizio di pulizia materiale rotabile**

Il servizio consiste nella fornitura di tutte le prestazioni necessarie atte a garantire un alto livello di igiene del materiale rotabile.





Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

Le prestazioni di pulizia si dividono in due principali rami ossia la **pulizia giornaliera e periodica del veicolo** (internamente ed esternamente) e il **lavaggio tecnico** delle componenti cosiddette "tecniche" del mezzo (motore, cassa e sottocassa), comprese le attività di assistenza alla manovra e le attività straordinarie a richiesta del Committente.

L'Appaltatore si dovrà occupare durante il periodo di avviamento (due mesi) di riportare anche il parco rotabile a uno standard igienico e di comfort elevato attraverso l'esecuzione delle operazioni di pulizia e disinfezione di fondo, comprensive di eliminazioni di scritte, graffiti o calcomanie dalle pareti all'interno ed esterno cassa del materiale rotabile. Il mantenimento delle condizioni di comfort e di standard igienico saranno poi garantiti dalle attività programmate e straordinarie descritte di seguito.

#### Attività ordinarie

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

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

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

In particolare, per l'effettuazione dei lavaggi della superficie esterna dei soli bus, il Committente concederà all'Appaltatore negli impianti contrassegnati con la dicitura T1 (nell'Allegato 1) l'uso degli impianti di lavaggio, la cui gestione e manutenzione ordinaria/straordinaria resta a carico del Committente.

In caso di fermo dell'impianto di lavaggio per guasto e/o anomalie, l'Appaltatore è tenuto ad informare il referente del Committente (DEC) che provvederà a gestire l'intervento manutentivo oggetto di altro contratto.

Resta inteso per la durata del guasto, la lavorazione dovrà essere effettuata a mano con modalità alternative, previa comunicazione formale al Committente, senza determinare costi aggiuntivi rispetto al corrispettivo quotato per il lavaggio meccanico in sede di aggiudicazione e mantenendo le frequenze previste.

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

Attività relative ai materiali rotabili ricomprese nel canone mensile:

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

#### Attività straordinarie

Si intendono tutti quegli interventi di tipologia assimilabile ma non espressamente riconducibile alle attività ordinarie, non pianificati e che possono essere svolti solo su richiesta del Committente.

Il Committente potrà richiedere l'esecuzione delle attività secondo le procedure descritte all'interno della documentazione di gara e l'appaltatore dovrà garantire la tempestiva esecuzione delle attività, nel rispetto dei livelli di priorità indicati.

Ricadono nelle attività straordinarie l'esecuzione di prestazioni aggiuntive sugli autobus (sia interne che esterne sia lavaggi tecnici), in aggiunta a quelle indicate nel piano delle attività.

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

#### **Lavaggi tecnici**

Per lavaggi tecnici si intendono le operazioni di lavaggio del vano motore, del pacchetto radiatori e del sotto-cassa necessari al corretto espletamento delle attività manutentive.

#### Attività ordinarie

L'Appaltatore si dovrà occupare di eseguire le operazioni di lavaggio per il parco mezzi non gestito con contratti "full service", indicato esplicitamente nell'Allegato 2 del presente documento, secondo le frequenze indicate. I lavaggi tecnici cosiddetti ordinari sono legati



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

all'esecuzione delle attività manutentive programmate sui mezzi e sono compensati a canone. I lavaggi tecnici seguono le seguenti modalità operative:

- Per tutte le tipologie di lavaggi dovranno essere impiegati macchinari ad acqua calda idonei alle strutture esistenti e prodotti specifici e a norma di legge;
- Nei depositi dotati di rampa/ponte sollevatore per lavaggio sottocassa (indicati nell'allegato 2 al presente documento con lettera A), i lavaggi saranno eseguiti internamente utilizzando le strutture esistenti;
- Nei depositi privi di rampa/ponte sollevatore (indicati nell'allegato 2 al presente documento con lettera B), i lavaggi saranno eseguiti internamente utilizzando, relativamente al sottocassa, macchinari forniti dell'Aggiudicatario che consentano una adeguata pulizia;
- Nei depositi privi di strutture idonee ai lavaggi (indicati nell'allegato 2 al presente documento con lettera C), l'Appaltatore dovrà far riferimento a strutture esterne al sito, provvedendo alla manovra dell'autobus verso il punto di lavaggio.

Al termine delle operazioni, l'Appaltatore dovrà compilare il registro su sistema informativo e comunque dovrà consegnare tutta la documentazione relativa alle prestazioni effettuate, completa in ogni sua parte, alla persona del Committente dell'impianto e ultimare l'aggiornamento sul sistema contestualmente all'esecuzione delle attività.

#### Attività straordinarie

Si intendono tutti quegli interventi di tipologia assimilabile ma non espressamente riconducibile alle attività ordinarie, non pianificati e che possono essere svolti solo su richiesta del Committente.

Ricadono nelle attività straordinarie tutte quelle prestazioni di lavaggio tecnico degli autobus (e relativa assistenza alla manovra) non programmati e richiesti dal Committente secondo le modalità indicate nel presente documento di gara. L'Appaltatore dovrà garantire la presa in carico dell'attività in base alle necessità del Committente, grazie al personale indicato reperibile.

Tali attività saranno gestite come attività extracanone.

#### **Assistenza alla manovra**

Per assistenza alla manovra si intendono le operazioni di guida finalizzate alla movimentazione dei veicoli aziendali (autobus, furgoni) internamente ed esternamente ai depositi del Committente (in caso di spostamento per mancanza di idonee strutture di lavaggio).

#### Attività ordinarie

Sono da considerarsi comprese all'interno del canone, le attività di assistenza alla manovra effettuate dal personale dell'Appaltatore, finalizzati anche all'esecuzione delle attività di lavaggio tecnico programmato e eventuali spostamenti.

#### Attività straordinarie

Si intendono tutti quegli interventi di tipologia assimilabile ma non espressamente riconducibile alle attività ordinarie, non pianificati e che possono essere svolti solo su richiesta del Committente.

Rientrano nelle attività straordinarie eventuali prestazioni aggiuntive relative alle manovre eseguite per lavaggi straordinari richiesti dal Committente e non pianificate in fase iniziale (es. revisione rctc). L'Appaltatore dovrà eseguire le attività secondo le necessità del Committente e nel rispetto delle procedure indicate nella documentazione di gara in merito ai livelli di priorità di intervento.

Tali attività saranno gestite come attività extracanone.

#### **Manutenzione verde**

Le attività di manutenzione del verde devono essere svolte dalle ore 8:30 alle ore 17:30, 5 giorni su 7, secondo le disposizioni e le tempistiche richieste dal Committente e recepite all'interno della programmazione temporale predisposta dall'Appaltatore e approvata dal Committente.

#### Attività ordinarie

Le attività ordinarie di manutenzione comprendono oltre alla pulizia preliminare delle aree e raccolta residui di cartacce ecc. e la consegna al punto di raccolta, le seguenti attività:

- Sfalcio erba;
- Potatura siepi;
- Manutenzione aiuole (diserbo) e rinnovo periodico piante stagionali e innaffiatura;
- Irrigazioni;
- Manutenzione ordinaria impianti irrigazione nuovi ed esistenti;
- Potatura alberi.

Di seguito il dettaglio delle prestazioni richieste programmate.

Resta inteso che in sede di offerta, l'Appaltatore potrà proporre delle migliorie (in termini di attività e frequenza) rispetto a quanto indicato dal Committente nella presente documentazione di gara.

#### Sfalcio erba

L'intervento comporta la tradizionale operazione di taglio dell'erba che deve porsi come obiettivo la conservazione e l'infittimento del manto erboso in modo da garantire sia la preservazione del suolo che l'agevole fruizione delle aree verdi, nonché le funzioni estetiche e di decoro delle medesime.



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

Per taglio completo deve intendersi un complesso di operazioni sintetizzabili in: pulizia completa dell'area, taglio dell'erba (secondo le modalità indicate), rifilatura dei bordi, scoline, scarpate, rifilatura degli spazi circostanti e compresi in arredi della più varia natura, asportazione di tutte le erbe infestanti che dovessero crescere sui marciapiedi contigui il perimetro delle superfici affidate e sui muri perimetrali interni ed esterni ed asportazione di eventuali polloni giovani presenti alla base delle alberature con particolare riguardo ai tigli.

L'intervento deve essere effettuato per un numero minimo annuale pari a quattro interventi per ogni sito dove sono presenti aree verdi. Il perimetro potrà variare nel corso della durata dell'appalto in relazione alle nuove realizzazioni e ricompreso nelle attività a canone.

L'Appaltatore dovrà indicare nel progetto tecnico il numero di interventi proposto migliorativo di quanto indicato.

Per l'esecuzione dell'attività, l'Appaltatore dovrà impiegare mezzi idonei a garantire l'esecuzione del servizio a regola d'arte.

Lo sfalcio deve avvenire dal mese di marzo al mese di ottobre fatto salvo il verificarsi di condizioni meteorologiche particolari in grado di anticipare o posticipare la normale crescita.

Il taglio non deve mai essere praticato in modo tale che le specie erbacee abbiano altezza media inferiore a 5 cm con un limite minimo di 3,5 cm e superiore a 20 cm.

Ogni intervento di taglio deve essere sempre integrato con la pulizia generale (preventiva) dell'area. Infine, particolare attenzione deve essere prestata la fine di non arrecare danni con macchine e attrezzi alla base dei tronchi di piante, cespugli e siepi. Tutti gli oneri di conferimento a discarica dei materiali sono a carico dell'Appaltatore.

#### Potatura siepi

La potatura delle siepi è un'operazione che consiste nel tagliare le siepi con cadenza definita allo scopo di garantire un continuo ricambio di foglie ed evitare l'attacco ed infestazioni di animali vari. La potatura delle siepi deve essere effettuata da marzo ad ottobre e deve essere effettuata mantenendo forma propria alla siepe e dovrà tendere a far assumere a questa sezione trapezoidale, con l'obiettivo di favorire l'omogenea illuminazione di tutte le porzioni vegetali della siepe medesima al fine di garantire lo sviluppo omogeneo e coprente delle vegetazioni stesse.

Il taglio va effettuato comunque in modo tale che al termine delle operazioni le siepi già adulte abbiano assunto nuovamente forma e volume originario, mentre per quelle in fase di accrescimento si abbia un incremento di sviluppo sufficiente a raggiungere la forma voluta ed il massimo vigore nel più breve tempo possibile. Può per altro sussistere la necessità (senza che ciò dia diritto a maggiori compensi per l'Appaltatore), di provvedere al rinnovo di siepi annose, degradate, defogliate, non mantenute e comunque da ridurre eccezionalmente per necessità tecnica e/o estetiche, praticando tagli anche su vegetazioni di più anni (tagli sul vecchio) in modo tale, comunque, da consentire una efficace ripresa vegetativa.

Può sussistere la necessità di rinnovo di siepi degradate, non mantenute o potatura di ringiovanimento che riguarda non solo le parti cresciute dopo l'ultimo taglio ma anche le parti legnose della pianta che costituiscono la siepe.

L'Appaltatore dovrà effettuare almeno 3 interventi minimi annuali presso ogni sito aziendale. Il perimetro potrà variare nel corso della durata dell'appalto in relazione alle nuove realizzazioni e ricompreso nelle attività a canone. L'Appaltatore dovrà indicare nel progetto tecnico il numero di interventi proposto migliorativo di quanto indicato.

L'Appaltatore potrà a sua cura e spese usare i mezzi che riterrà opportuno (forbici, forbicioni, tosasiepi ecc.) purché ciò permetta una regolare e perfetta esecuzione del servizio provocando il minimo necessario di lesioni e ferite alle piante. Durante le operazioni di potatura l'Appaltatore deve provvedere alla rimonda ossia all'asportazione totale di quei rami anche se principali morti o immediatamente ammalati.

Oltre che asportare anche a mano tutte le specie arboree, erbacee o sarmentose che nel tempo abbiano proliferato all'interno delle siepi.

Al termine di ogni singolo intervento di potatura, ogni qualvolta sia necessario o su richiesta del DEC, l'Appaltatore è tenuto ad eseguire la zappettatura del terreno sulla superficie di proiezione della siepe stessa e ad asportare anche a mano tutte le specie arboree, erbacee o sarmentose che nel tempo abbiano proliferato all'interno delle siepi. Il lavoro deve presentarsi accurato e completo. Il materiale di risulta deve essere asportato in giornata e conferito presso la discarica autorizzata. E' assolutamente vietato l'impiego di macchine idrauliche con battitori dentali, martelletti ruotanti e similari onde evitare gravi danni alle piantagioni, sfilacciamento di tessuti, scosciatura di rami, lesioni alla corteccia ed eventuali gravi lacerazioni alle parti colpite. Ogni intervento di taglio deve essere sempre integrato con la pulizia generale (preventiva) dell'area.

#### Manutenzione aiuole e rinnovo periodico piante stagionali e innaffiatura

L'Appaltatore dovrà eseguire quattro interventi nel corso dell'anno (ricompresi nelle attività programmate) per tutti i siti ove sono presenti le aiuole.

Gli attuali siti sono riportati nell'Allegato 1, fermo restando che il perimetro potrà variare nel corso della durata dell'appalto in relazione alle nuove realizzazioni e ricompreso nelle attività a canone.

Il rinnovo periodico delle piante stagionali dovrà essere concordato in via preventiva con il Committente.

#### Impianti irrigazione automatico e/o manuale di tipo interrato o fuori terra

L'Appaltatore, nei siti attualmente non dotati di impianto di irrigazione, dovrà occuparsi della realizzazione di un sistema di irrigazione automatica dotato di misuratore dei consumi e di sensore pioggia.

Le attività di manutenzione ordinaria comprendono le seguenti prestazioni:

- Apertura degli impianti e controllo generale: L'apertura degli impianti è prevista con l'inizio della stagione irrigua verificando la funzionalità degli stessi per rilevare eventuali anomalie di funzionamento.

La verifica inizia con l'apertura del collettore principale di adduzione all'impianto dopo aver chiuso tutti i rubinetti di scarico dei collettori di derivazione, un controllo visivo ed uditivo del funzionamento delle elettrovalvole di consenso per i settori irrigui, eventuale pulizia



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

e rimozione isolamento termico del pozzetto di alloggiamento delle elettrovalvole di batteria, attivazione della centrale di comando effettuando un ciclo irriguo di prova sia in automatico che manuale dopo aver riattivata l'elettropompa ove prevista.

Per gli impianti fuori terra si dovrà verificare lo stato funzionale delle tubazioni, raccordi e/o manicotti e quelli eventualmente rotti dovranno essere sostituiti.

Durante tale prova si controllerà il funzionamento degli irrigatori rilevando quelli rotti o con asperzione non ottimale.

- Sostituzione e ripristino irrigatori: gli irrigatori che presentano parti danneggiate andranno ripristinati nella loro funzionalità per una regolare asperzione idrica avendo cura che la quota fuoriuscente dalla cotica erbosa non comporti danneggiamento durante le operazioni di sfalcio. Per quanto concerne la sostituzione degli irrigatori interrati si precisa che la parte di superficie interessata a tale operazione sia ripristinata nel suo stato di fatto a termine dell'intervento.
- Pulizia irrigatori e sensori di pioggia: per gli irrigatori che non effettuano una irrorazione ottimale riscontrabile in un efflusso insufficiente dovuto all'ostruzione degli ugelli si dovrà procedere allo smontaggio e pulizia dei filtri interni e delle testine degli stessi e riassemblare il tutto. Per i sensori di pioggia ove presenti dovranno essere ispezionati vuotati e asciugati in modo tale da registrare le precipitazioni atmosferiche inibendo l'impianto d'irrigazione.

Inoltre, per gli impianti fuori terra è previsto al termine della stagione irrigua le seguenti attività di chiusura e messa a riposo:

- Chiusura collettore principale di adduzione;
- Apertura dei rubinetti di scarico dell'acqua;
- Isolamento termico del pozzetto contenente le elettrovalvole di comando;
- Distacco dell'alimentazione del sistema di controllo e/o batteria tampone;
- Distacco interruttore principale elettropompa per prevenire scariche elettriche durante i temporali.

### **Potatura alberi**

L'Appaltatore dovrà occuparsi di effettuare 2 interventi anno di potatura degli alberi presso i siti ove sono presenti le alberature riportate nell'Allegato 1. Il perimetro potrà variare nel corso della durata dell'appalto in relazione alle nuove realizzazioni e ricompreso nelle attività a canone. L'attività dovrà essere eseguita tra novembre e marzo per le attività di potatura di rinnovo, maggio-settembre per le attività di potatura di rimonda, tutto l'anno secondo necessità.

L'intervento sulla chioma riguarderà le operazioni di riduzione sia laterale che verticale della stessa.

L'intervento dovrà rispettare il più possibile il portamento naturale della pianta, mantenendo la chioma equilibrata.

Dovrà inoltre essere eseguito il taglio dei rami secchi, dei rami pericolosi, rami cresciuti lungo il tronco, l'eliminazione dei polloni e la perfetta pulizia dell'area attorno alla pianta.

La Committente potrà richiedere in qualsiasi momento interventi di taglio di rami ritenuti pericolosi, tali attività dovranno essere ricomprese nel canone ordinario.

Dove richiesto si dovrà provvedere anche all'innalzamento della chioma.

Le operazioni di taglio sono principalmente caratterizzate dall'asporto completo di rami o branche con taglio rasente alla base in prossimità delle inserzioni (operazione di diradamento).

La superficie dei tagli dovrà risultare liscia al tatto, e compatibilmente con la struttura della pianta, aderente al fusto o alle branche senza lasciare monconi sporgenti.

La corteccia circostante la superficie del taglio dovrà rimanere il più possibile integra e priva di slabbrature e discontinuità. Tutte le superfici di taglio dovranno essere trattate con fungicidi e/o cicatrizzanti.

E' da precisare che la potatura di rinnovo va eseguita soltanto su specie con elevata capacità di reazione e/o in caso di particolare fragilità della chioma per cause genetiche, traumatiche o di impropria manutenzione e non deve essere tale da compromettere la capacità di ripresa della vegetazione; la pianta deve cioè mantenere un'equilibrata dotazione di branche primarie secondarie e rami d'ordine inferiore in modo da conservare la potenzialità della propria conformazione tipica e una sufficiente vigoria.

La rimozione di branche e rami deve avvenire con la tecnica del taglio di rinnovo, in modo da stimolare il risveglio di gemme laterali e lo sviluppo della pianta in senso centrifugo. In nessun caso devono essere lasciati monconi, nè devono essere creati fomitati ad angolo acuto aperto verso il centro della pianta.

La potatura di rimonda della secca mira a ripulire l'albero di tutte le sue parti non più vitali. L'intervento deve essere eseguito in modo rigoroso e completo, evitando di danneggiare accidentalmente le parti verdi. In nessun caso devono essere lasciati monconi.

Il taglio dei polloni è ricompreso all'interno dell'attività ordinaria a canone.

L'eliminazione dei polloni sviluppati ai piedi delle piante arboree dovrà essere eseguita recidendo i ricacci con un taglio netto ed aderente al fusto in modo tale che non compaiano monconi emergenti. Con l'occasione si provvederà alla scerbatura delle erbacce intorno al piede dell'albero.

Nel caso specifico delle conifere, l'intervento deve essere condotto con ulteriore particolare attenzione in modo da non provocare danni irreparabili alla vegetazione dell'albero. Nelle località che verranno indicate, prima dell'avvio dell'attività di potatura, dovrà essere eseguita una pianta campione alla presenza del DEC o del suo delegato.

Solo dopo che questi avranno formalmente approvato il tipo di intervento, l'appaltatore potrà dare inizio al completamento dei lavori. Sono a carico dell'Appaltatore tutte le opere provvisorie (segnaletica, transennamenti, comunicazioni alla polizia locale, cartelli da collocarsi con congrui tempi preventivi) ed ogni forma di informazione preventiva, nonché tutti gli oneri necessari a garantire l'agibilità del traffico veicolare e pedonale, anche eventualmente da concordare con la polizia locale (ove pertinente), nonché le norme definite da leggi vigenti in materia fitosanitaria (es. lotta obbligatoria alla ceralocystis del platano etc.). L'Appaltatore in caso di abbattimento di alberi si dovrà occupare di ottenere il nulla osta da parte del corpo forestale e/o carabinieri.

Resta inteso che l'Appaltatore dovrà provvedere alla organizzazione del cantiere in modo tale da minimizzare l'impatto dei lavori sulla mobilità urbana, veicolare e pedonale.



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

### **Attività straordinarie**

Si intendono tutti quegli interventi di tipologia assimilabile ma non espressamente riconducibile alle attività ordinarie, non pianificati e che possono essere svolti solo su richiesta del Committente.

Tali attività saranno remunerate extracanone.

Fanno parte delle attività di manutenzione straordinarie e quindi remunerate con corrispettivo extra canone le seguenti attività:

- Abbattimento alberi di grande dimensione;
- Profilassi parassitosi;
- Diserbi;
- Altre manutenzioni.

Di seguito si riporta una breve descrizione delle attività:

### **Abbattimento alberi di grande dimensione**

L'intervento consiste nel taglio completo della pianta e relativa estirpazione o frammentazione della ceppaia, fino a completa scomparsa. L'attività dovrà essere eseguita all'occorrenza in qualsiasi periodo dell'anno su richiesta del Committente.

Prima di procedere all'abbattimento, l'Appaltatore avrà cura di documentare lo stato fitosanitario dell'albero con particolare riferimento ai sintomi e danni aventi conseguenze sulla stabilità dell'albero stesso mediante l'inserimento in modo completo da parte del personale qualificato delle informazioni previste nella scheda albero del sistema informativo in uso al Committente. La scheda dovrà essere sempre corredata da adeguata documentazione fotografica. L'abbattimento avverrà con modalità tali da garantire l'incolumità pubblica e la tutela a cose e persone e secondo le vigenti norme in materia di apertura cantieri stradali.

Sono a carico dell'Appaltatore tutte le opere provvisorie (segnaletica, transennamenti etc.) ed ogni forma di informazione preventiva agli inquilini, nonché tutti gli oneri necessari a garantire l'agibilità del traffico veicolare e pedonale.

Resta inteso che a fronte di ogni abbattimento si dovrà provvedere alla posa di un nuovo soggetto arboreo. E' facoltà del DEC del Committente o di un suo delegato quella di indicare per alcuni soggetti la sostituzione con piante di altro genere e specie nella medesima località e posizione se ciò verrà ritenuto più opportuno. Così come sarà possibile stabilire, se ritenuto opportuno, non procedere al reimpianto nella medesima posizione, ma in diversa posizione in altra area a verde tra quelle comprese negli ambiti contrattuali.

### **Controllo, risanamento e profilassi delle parassitosi**

Ogni qualvolta durante l'esecuzione del servizio di manutenzione siano individuati soggetti arborei interessati da parassitosi si dovrà intervenire con trattamenti appropriati allo scopo di ridurre la possibilità di aggressione da parte di funghi agenti di carie del legno o di altre patologie, si dovrà ricorrere alla disinfestazione e cicatrizzazione dei tagli con resine naturali e fungicidi.

Tutti i materiali di risulta, comprese le eventuali immondizie sparse all'interno e ai piedi delle piante devono essere asportati e trasportati giorno per giorno presso impianto autorizzato a cura e spese della ditta.

### **Diserbi**

In linea di principio l'estirpazione di specie non desiderate dovrà essere effettuata manualmente o con attrezzatura meccanica salvo i casi di eccessiva presenza di piante infestanti nel qual caso si potrà ricorrere all'utilizzo di diserbanti chimici.

In tal senso si raccomanda l'uso di prodotti non nocivi all'uomo o ad animali, che siano di rapida degradazione, ammessi dalla legislazione vigente distribuiti da personale autorizzato (Patentino).

Si fa presente che il trattamento fitosanitario non dovrà essere eseguito nelle giornate particolarmente ventose.

### **Altre manutenzioni**

L'appaltatore si obbliga inoltre all'esecuzione di altri interventi manutentivi straordinari, non previsti nella presente specifica, ma che possono essere richiesti dalla Direzione Lavori; tali opere saranno compensate extra canone.

## **5. Criteri Ambientali Minimi e prodotti**

L'Appaltatore, nell'utilizzo dei prodotti detergenti multiuso destinati alla pulizia ordinaria di ambienti interni e dei prodotti detergenti per finestre e per servizi sanitari, è tenuto a rispettare quanto individuato nel D.M. Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 29 gennaio 2021, recante i "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti" e nei relativi allegati nei quali sono individuate le specifiche tecniche dei criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia di edifici ed altri ambienti ad uso civile, dei criteri ambientali minimi dei detergenti per le pulizie ordinarie delle superfici nonché i criteri ambientali minimi dei detergenti per le pulizie periodiche e straordinarie di superfici.

Pertanto, in sede di gara, dovrà essere presentata la lista dei prodotti detergenti, dei prodotti superconcentrati e dei disinfettanti per usi specifici che l'Appaltatore intende utilizzare durante l'esecuzione del servizio, indicando il produttore, il nome commerciale, l'eventuale possesso dell'etichetta ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai richiamati criteri ambientali minimi (CAM).

Inoltre, tutti i prodotti dovranno essere corredati delle relative schede tecniche e di sicurezza e trasmessi in copia all'avvio del servizio. L'Appaltatore dovrà garantire il minor consumo di prodotti chimici in tutti le fasi che ne comportino l'utilizzo, nel rispetto delle specifiche schede tecniche. Durante l'esecuzione del servizio dovranno essere rese disponibili procedure e istruzioni che garantiscano il corretto uso e funzionamento di tali prodotti per tutta la durata dell'appalto.





Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

## 6. Modalità di consegna

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

### Passaggio di consegne e avviamento

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

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

### Presa in consegna

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

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

- I servizi da erogare;
- Le consistenze in termini di mq per destinazione d'uso e numero di autobus oggetto dell'appalto;
- Le prestazioni richieste (in pulizia, manutenzione verde, lavaggi tecnici ed assistenza alla manovra etc.);
- I passi procedurali (in termini di attività e frequenze per singola consistenza).

Il verbale di consegna potrà essere aggiornato direttamente attraverso il sistema informativo del Committente a seguito dell'attività di costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica e durante tutta la durata contrattuale a seguito di variazioni delle consistenze che impattano sul valore del canone, come indicato all'articolo 9 del capitolato.

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

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

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

Nel caso di ritardo della presa in consegna, rispetto alla data prevista, si applicherà la penale di cui al paragrafo all'articolo 12 del capitolato. Qualora l'inizio delle attività abbia un ritardo superiore a quindici giorni naturali e consecutivi dalla data del Verbale, per fatto e colpa dell'Appaltatore, ovvero senza giustificato motivo accertato dal Committente, quest'ultimo si riserva la facoltà di risolvere il contratto con conseguente perdita, da parte dell'Appaltatore stesso, del diritto a qualsiasi onorario e/o riconoscimento di spese, fermo restando il risarcimento del danno.

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.

## 7. Prescrizioni relative al personale dipendente dell'impresa

### Organizzazione

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

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

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

L'ingresso nelle aree oggetto dell'Appalto verrà consentito solo al personale per cui sarà stato esibito quanto sopra indicato.

L'Appaltatore dovrà preventivamente comunicare al Committente ogni variazione che si dovesse verificare tra il suo personale nelle forme e nei modi previsti dal presente Capitolato.

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

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

Nell'esecuzione dell'appalto l'Appaltatore è tenuto ad applicare ai lavoratori dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo nazionale di lavoro vigente per la categoria nel corso dell'appalto, nonché da quello integrativo territoriale vigente nel luogo in cui si svolgono i lavori, come pure ad adempiere a tutti gli obblighi di legge derivanti dalle assicurazioni





Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

sociali (invalidità, vecchiaia, disoccupazione, tubercolosi, infortunio, malattia, ecc.) provvedendo, a totale proprio carico, al pagamento dei relativi contributi nei confronti del personale.

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

#### **Dotazioni del personale**

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

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

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

#### **Formazione ed addestramento**

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

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

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

Eventuali contestazioni od osservazioni del Committente circa il personale dovranno essere ovviate dall'Appaltatore entro il termine stabilito dal Committente e con piena soddisfazione del medesimo, pena l'applicazione della penalità di cui all'articolo 12 del capitolato. L'Appaltatore si impegna a che il subappaltatore rispetti, nei confronti dei propri dipendenti, i medesimi obblighi ed oneri da lui assunti verso il Committente, in particolare per quanto riguarda la normativa in materia di sicurezza e igiene sul lavoro, nonché la normativa assicurativa, contributiva e contrattuale.

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

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

#### **Disposizioni contrattuali**

L'Appaltatore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. , comma del D.Lgs. n.36/2023 e s.m.i.. L'Appaltatore provvederà al regolare pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) applicato.

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

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

Nel caso di ritardo nella consegna della documentazione necessaria al rilascio del badge o del suo mancato utilizzo durante l'ingresso negli edifici o per ogni situazione non preventivamente comunicata di discordanza tra programma giornaliero e dati rilevati dal sistema di rilevamento presenze all'interno degli edifici, saranno applicate le penali previste all'articolo 12 del capitolato.

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

#### **Rispetto delle norme**

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



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

A tal fine imporrà al proprio personale il rispetto della normativa di sicurezza e ai propri preposti di controllare ed esigere tale rispetto. In particolare, l'Appaltatore dichiara esplicitamente di conoscere e si impegna a far osservare al proprio personale e al personale degli eventuali subappaltatori, tutte le norme, le disposizioni e le procedure relative alla gestione della sicurezza del Committente in vigore nel luogo in cui si svolgeranno le lavorazioni e di cui verrà preliminarmente informato (norme interne, regolamenti, procedure di emergenza /antincendio).

Vista la tipologia dei beni, l'Appaltatore si impegna riguardo all'area interessata dagli interventi, a separarla dall'area in cui si svolgono le attività dell'edificio ed assicurarne la pulizia attraverso la rimozione e l'allontanamento dei materiali residui e delle attrezzature di cantiere non appena si siano ultimati i singoli interventi per ciascuna parte a sé stante.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8. Sistema di controllo

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

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

Al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto descritto nel presente Capitolato, Offerta Tecnica e/o altri documenti contrattuali, il Committente effettuerà apposite verifiche ispettive (con il supporto di enti terzi), avvalendosi anche di organismi di ispezione terzi accreditati secondo la norma UNI CEI ISO/IEC 17020:2012. Il sistema di controllo è quindi finalizzato alla verifica del servizio nel suo complesso e risponde alle seguenti esigenze del Committente:

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

### Indicatori di performance

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

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



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

$$IQC_{complessivo} = \sum_{i=1}^2 A_i * w_i + \sum_{j=1}^3 B_{oj} * w_j + \sum_{k=1}^4 B_{sk} * w_k$$

Dove:

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

$A_i$  = indicatori di secondo livello relativi alla qualità percepita;

$B_{oj}$  = indicatori di secondo livello relativi alla qualità erogata dalle attività programmate;

$B_{sk}$  = indicatori di secondo livello relativi alla qualità erogata dalle attività straordinarie;

$w_i, w_j$  e  $w_k$  = pesi associati rispettivamente agli indicatori  $A_i$  e  $B_j$  (la cui somma è pari all'unità).

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


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

Nello specifico, per l'**Indicatore Complessivo** ( $IQC_{complessivo}$ ) il valore soglia di riferimento per l'applicazione delle penali, descritte all' articolo-12 del capitolato è definito dalla Committente in relazione agli obblighi assunti con Regione Lazio in sede contrattuale "CMQ del Contratto di Servizio" e potrà essere conseguentemente rimodulato durante la durata contrattuale. L'Appaltatore dovrà predisporre una struttura organizzativa che consenta di **assicurare**:

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

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

INDICAT ORE GLOBALE	AMBIT O	ID KPI	DESCRIZIONE KPI	MODALIT À RILEVAZIONE	PESO	VALORE SOGLIA
IQC Qualità complessiva	Qualità Percepita	A.1	Customer satisfaction (a freddo)	QUESTIONARI	0,5	90%
		A.2	Numerosità reclami e solleciti	SISTEMA INFORMATIVO	0,5	95%
	Qualità dei risultati attività programmate (Erogata)	Bo.1	Rispetto procedure operative	VISITE ISPETTIVE	0,4	90%
		Bo.2	Rispetto dei programmi di pulizia periodica	SISTEMA INFORMATIVO	0,4	95%
				VISITE ISPETTIVE		
		Bo.3	Rispetto dei tempi di aggiornamento del Sistema Informativo (ticket sistema etc.)	SISTEMA INFORMATIVO	0,2	95%
				VISITE ISPETTIVE		
	Qualità dei risultati delle attività straordinarie (Erogata)	Bs.1	Rispetto dei tempi di inizio intervento	SISTEMA INFORMATIVO	0,4	90%
		Bs.2	Rispetto procedure operative	VISITE ISPETTIVE	0,3	85%

	Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A. <b>Allegato Tecnico</b>	<b>Asset, Facility &amp; Energy Management</b>
---	---	--

		Bs.3	Rispetto dei tempi di aggiornamento del Sistema informativo (ticket a sistema)	SISTEMA INFORMATIVO	0,2	90%
				VISITE ISPETTIVE		
		Bs.4	Rispetto dei tempi di consegna preventivi/consuntivi	SISTEMA INFORMATIVO	0,1	85%
				VISITE ISPETTIVE		

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

- esiti delle indagini effettuate dal Committente, che portino a ritenere utile l'incremento dei pesi delle dimensioni per le quali gli esiti non risultino rispondenti alle richieste del Committente o comunque non positivi;
- necessità di disattivare alcune delle dimensioni del controllo, in relazione alle priorità del Committente. In questo caso il Committente si riserva comunque di calcolare il valore degli indicatori le cui dimensioni sono state disattivate, per il trimestre di Riferimento, riproporzionando i pesi delle dimensioni attive.

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

#### Modalità di controllo dei livelli di servizio e strumenti di supporto

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

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

- l'analisi dei dati contenuti e gestiti attraverso il Sistema Informativo;
- l'esecuzione audit e verifiche ispettive;
- l'esecuzione di campagne di customer satisfaction.

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

#### Analisi dei dati contenuti e gestiti attraverso il Sistema Informativo

Si specifica che lo strumento ordinario di controllo dei risultati e del processo di erogazione è costituito dagli **indicatori di servizio**, per tale ragione, grazie al **Sistema Informativo**, il Committente avrà sempre **visibilità degli stessi e del loro andamento nel tempo**. Alcuni indicatori saranno monitorati in tempo reale o al massimo quotidianamente, altri invece con periodicità superiore (mensile, trimestrale, annuale, etc.) in funzione delle esigenze del Committente e/o delle tempistiche concordate tra le parti. Il Committente, attraverso la modulistica indicata all'Appaltatore, eseguirà il confronto tra i valori degli indicatori e i livelli di servizio contrattualizzati al fine di definire eventuali penali relative al trimestre di Riferimento. I risultati di tale confronto verranno motivati e riportati su apposita documentazione condivisa con l'Appaltatore, dal quale verrà controfirmata per accettazione formale e successivamente allegata alle fatture al fine del pagamento del Canone del periodo di riferimento.

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

**informazioni raccolte in fase di gestione dei ticket** relativi sia alle **attività programmate** che alle **attività riparative**. Nello specifico, nel caso in cui per il sito di riferimento non siano presenti detti sistemi di controllo real-time, il Committente attraverso le apposite funzionalità del Sistema Informativo è in grado di rielaborare le informazioni relative ai singoli ticket al fine del calcolo degli indicatori associati. Le informazioni minime che dovranno essere gestite per ogni richiesta di intervento sono:

- riferimenti della richiesta di servizio: richiedente e motivazione della richiesta;
- durata dell'intervento: data/ora presa in carico, sopralluogo, inizio e di fine, eventuali sospensioni e/o proroghe;
- quantità di ore di manodopera impiegate per il completamento dell'intervento;
- quantità di materiali utilizzati;
- numero e nominativo delle imprese esecutrici;
- nominativi dei tecnici incaricati dell'Appaltatore, con indicazione dei ruoli e dell'impresa di appartenenza;
- documentazione e/o elaborati di progettazione;
- documentazione contabile;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- informazioni operative gestite attraverso Sistema Informativo, riguardanti: l'aggiornamento e la gestione dell'Anagrafica tecnica, la consegna dei piani e la verifica dell'esecuzione delle attività, la documentazione relativa alla compliance normativa (DURC, HSE, polizze, ecc), ogni altra informazione utile ai fini del calcolo degli indicatori gestita tramite Sistema Informativo.



Global Service di igiene ambientale del parco mezzi e degli impianti Cotral S.p.A.  
Allegato Tecnico

Asset, Facility & Energy  
Management

### Audit e verifiche ispettive

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Certificazioni dell'Appaltatore

Una ulteriore modalità di controllo del servizio erogato riguarda tutte le informazioni di ritorno che l'Appaltatore si impegna a consegnare al Committente in merito alle attività eseguite. Al termine di ogni intervento (programmata/straordinaria), l'Appaltatore avrà l'onere di produrre e caricare a Sistema la documentazione relativa agli interventi eseguiti e, contestualmente, aggiornare i rispettivi dati presenti a Sistema. In particolare, la documentazione che l'Appaltatore dovrà caricare a Sistema è rappresentata da:

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

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