



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA PALAZZO REALE DI NAPOLI PER L’AFFIDAMENTO DEI “SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE E PER LA FORNITURA DI PRODOTTI PER L’IGIENE PER IL PALAZZO REALE DI NAPOLI” - ID 2327 - “CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1” NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI AGLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - CIG: 9442134777

ALLEGATO 1 BIS AL CAPITOLATO D’ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO

CAPITOLATO TECNICO DELL’APPALTO SPECIFICO

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l’affidamento dei “Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l’igiene” nell’ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico



1 STORIA DEL DOCUMENTO

Il presente documento disciplina le caratteristiche tecniche minime dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., indetto da codesta Stazione Appaltante nell'ambito della Categoria Merceologica 1 "Servizi di pulizia e igiene ambientale" dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

2 GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

TERMINI e DEFINIZIONI
A
Amministrazione La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.
Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS") Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.
Area Omogenea Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze.
Attività Ordinarie Attività, relative ai Servizi Operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza, remunerate attraverso un Canone mensile. <i><eventuale, qualora previsto: Attività Straordinarie</i> Attività, relative ai Servizi Operativi, che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e che quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Tali attività potranno essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento e sono eseguibili solo a seguito di un processo autorizzativo. Le Attività Straordinarie sono remunerate con un corrispettivo economico a prestazione, a valere sull'Importo a Consumo stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di indizione dell'AS.
Attività Indifferibili Attività da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Direttore dell'Esecuzione, atte a tamponare il problema riscontrato.
C



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

TERMINI e DEFINIZIONI
CAM Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.
Consip S.p.A. Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, dello SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016.
Contratto di Fornitura L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Corrispettivo a Canone Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività Ordinarie dei Servizi Operativi, richieste in fase di indizione dell'AS o in corso di esecuzione contrattuale, e le Attività dei Servizi Gestionali. <i><eventuale, qualora previsto: Corrispettivo a Prestazione</i> Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie dei Servizi Operativi, richieste in corso di esecuzione contrattuale.
D
Direttore dell'Esecuzione specifico (di seguito, per brevità, anche "D.E.C.") o suo delegato La figura nominata dall'Amministrazione, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi richiesti in sede di AS e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. A tale figura è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.
F
Fornitore L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'AS che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS.
G
Gestore del Servizio La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico.
Giorni Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
I <i><eventuale, qualora previsto: Importo a Consumo</i> Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell'AS, destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività a Richiesta, durante la vigenza contrattuale.
O

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

TERMINI e DEFINIZIONI
<p><i><Eventuale, nel caso di Appalti Specifici indetti per affidare Convenzioni e Accordi Quadro: Ordinativo di fornitura (di seguito, per brevità, anche "Ordinativo")</i></p> <p>Nel presente documento, nel caso di AS indetti per affidare Convenzioni di cui all'articolo 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, e Accordi Quadro di cui all'articolo 54 del Codice dei contratti pubblici, si intende il documento con il quale le Amministrazioni contraenti formalizzano l'adesione all'Accordo Quadro/Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione della fornitura richiesta, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nella documentazione di gara dell'AS.</p>
<p>P</p> <p>Programma Operativo delle Attività (di seguito, per brevità, anche "POA")</p> <p>Documento redatto dal Fornitore che formalizza la "configurazione dei servizi" e consiste in un elaborato redatto con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date dalla Stazione Appaltante.</p>
<p>S</p> <p>Stazione Appaltante</p> <p>La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un AS.</p> <p>Superficie lorda</p> <p>La superficie lorda complessiva di un immobile è costituita dalla somma delle superfici lorde dei piani o dei livelli utilizzabili, che possono articolarsi in:</p> <ul style="list-style-type: none">- piani, totalmente o parzialmente interrati (esclusi piani di fondazione, intercapedini orizzontali e verticali);- piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione);- soppalchi, livelli interpiano, piano sottotetto utilizzati per la funzione principale propria dell'edificio;- ambienti esterni (logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati calpestabili coperti). <p>Superficie netta</p> <p>Per le superfici orizzontali:</p> <ul style="list-style-type: none">- è la superficie al netto delle murature esterne e delle pareti divisorie degli ambienti interni;- è la superficie di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati al netto delle murature (ambienti esterni). <p>Per le superfici verticali è la superficie delle finestre, delle porte finestre e delle pareti verticali, etc.</p>
<p>U</p> <p>Unità di Gestione</p> <p>Immobile o insieme di immobili oggetto del Contratto di Fornitura.</p>
<p>V</p> <p>Verbale di Consegna</p> <p>Il verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'AS.</p> <p>Verbale di Controllo</p> <p>Elaborato predisposto dal Fornitore, da consegnare con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS al D.E.C., che si ottiene integrando il Programma Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel periodo di riferimento.</p> <p>Verbale di Riconsegna</p> <p>Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto, l'Unità di Gestione oggetto del Verbale di Consegna.</p>

TABELLA 1 – GLOSSARIO

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

3 OGGETTO DELL' APPALTO

3.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI

L'appalto ha per oggetto il servizio di pulizia, disinfezione e fornitura di prodotti per l'igiene richiesto dal Palazzo Reale di Napoli, da effettuarsi secondo quanto previsto nelle schede allegate.

SERVIZI GESTIONALI:

- B1 Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
- B2 Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
- B3 Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3)

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 6)

- **CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1: SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE**
(1) Servizio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1);

4 GESTIONE DEL CONTRATTO

4.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura gestionale e operativa di cui il Fornitore e la Stazione Appaltante/Amministrazione si devono dotare.

4.1.1 STRUTTURA DEL FORNITORE

4.1.1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa di gestione contrattuale deve essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione degli aspetti operativi e contabili dei contratti derivanti dagli AS.

Da parte del Fornitore:

- **il Gestore del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'AS. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi a quelli derivanti dagli AS, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Il Gestore del servizio deve essere sempre disponibile durante l'orario lavorativo dell'Amministrazione.

Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto di Fornitura, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

- controllo delle attività effettuate e della fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti dell'Amministrazione;
- altre funzioni eventualmente dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Programma Operativo delle Attività.

Nominativi e recapiti del Gestore del Servizio e delle ulteriori figure, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

4.1.1.2 STRUTTURA OPERATIVA

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa.

Il Fornitore dovrà garantire l'impiego di personale specializzato e dotato di adeguate competenze professionali e delle necessarie abilitazioni, secondo quanto richiesto dalla normativa tempo per tempo vigente.

Il Fornitore deve fornire all'Amministrazione i nominativi del personale adibito ai servizi e comunicare tempestivamente eventuali variazioni (cfr. par.4.2.2).

Il Fornitore si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione sia di natura professionale che inerenti i comportamenti da adottare in relazione al contesto in cui l'attività viene svolta (cfr. par. 4.3.2).

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio e deve attenersi ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione.

Il personale operativo deve:

- svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, di sicurezza e di igiene ambientale secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara allegata, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro;
- rispettare quanto previsto dai regolamenti e dalle norme applicabili;
- indossare una divisa di colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 1 secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia;
- indossare, in funzione delle attività da effettuare, tutti i dispositivi di protezione individuale prescritti dalla norma;
- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Il personale del Fornitore inoltre, ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei Servizi medesimi, con particolare riferimento alle informazioni relative agli utenti, al personale e all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza del medesimo, senza che ciò dia diritto all'impresa di chiedere alcun onere aggiuntivo; il Fornitore è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo.

In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro **il termine di 5 giorni lavorativi** dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione Appaltante, pena l'applicazione della penale di cui paragrafo 8 lett. p. 2)>, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Stazioni Appaltanti non comporta alcun onere per le stesse.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

4.1.2 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Da parte dell'Amministrazione:

- il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al D.E.C. o suo delegato nominato, oltre all'approvazione del Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1) e dei Preventivi di Spesa per attività a richiesta (cfr. paragrafo 6.1.3), verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi e di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti in sede di AS. Il D.E.C., altresì, autorizza il pagamento delle fatture e può nominare uno o più delegati che, per ogni immobile o gruppi di immobili, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi oggetto del Contratto. Nominativi e recapiti del D.E.C. e eventuali delegati, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

4.2.1 ATTIVITÀ PRELIMINARI

4.2.2 VERBALE DI CONSEGNA

L'Amministrazione e il Fornitore, alla data prevista di inizio erogazione dei servizi, devono formalizzare in contraddittorio il Verbale di Consegna, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Unità di Gestione in cui dovranno essere espletati i servizi, per tutta la durata del Contratto di Fornitura.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e deve recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Il Verbale di Consegna deve contenere l'elenco della documentazione tecnica in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore e dovranno essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che l'Amministrazione metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali – cfr. paragrafo 5.3.4). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all'uso indicati nel Verbale stesso e assumerà l'obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Al Verbale di Consegna devono essere allegati, in riferimento ai servizi oggetto dell'AS, anche i seguenti documenti relativi ai servizi richiesti:

Categoria merceologica	Documentazione
CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 - SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	<ul style="list-style-type: none">▪ <u>Servizio di Pulizia:</u><ul style="list-style-type: none">- <i>Elenco completo dei prodotti da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n.51 del 29 gennaio 2021, recante "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", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.4);</i>- <i>Elenco delle macchine da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n. 51 del 29 gennaio 2021, recante "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", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.4);</i>

TABELLA 2 – DOCUMENTAZIONE ALLEGATA AL VERBALE DI CONSEGNA

Nel caso di utilizzo di prodotti di pulizia per i quali non sono state prodotte Schede Tecniche e Schede di Sicurezza nel Verbale di Consegna e nel POA, si applicherà la penale di cui al paragrafo 8, lett. p.24).

Per quanto attiene agli eventuali servizi che prevedono un inizio posticipato, la presa in carico dei relativi beni/immobili/servizi deve avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio medesimo e avranno comunque un'unica scadenza coincidente con quella del Verbale di Consegna.>

Analogamente, qualora si verificasse una modifica delle consistenze indicate nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, e comunque entro i limiti dell'Art. 106 del D. Lgs. n.50/2016 e s.m.i, il Verbale di Consegna dovrà essere redatto in considerazione delle variazioni intervenute secondo le modalità precedentemente illustrate.

Il Verbale di Consegna deve contenere, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti sezioni:

- **SEZIONE 0: Elenco dei servizi**

È la sezione che riporta l'elenco dei servizi richiesti per singolo immobile e le rispettive date di inizio di erogazione.

- **SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili**

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio delle consistenze dei beni/immobili presi in carico dal Fornitore.

Per particolari motivi di urgenza, il D.E.C. o suo delegato può richiedere l'attivazione di tutti i servizi a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di Consegna, mentre le altre sezioni possono essere redatte successivamente.

In tale sezione devono, inoltre, essere indicati eventuali locali e/o strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione eventualmente dia, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

- **SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore e dell'Amministrazione**

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati (personale delegato allo svolgimento delle attività). In tale sezione devono essere inoltre riportati i nominativi dei delegati e l'elenco del personale dell'Amministrazione abilitato all'accesso al Contact Center (cfr. paragrafo 5.2), nonché i canali di comunicazione relativi al Contact Center e al servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3).

- **SEZIONE 3: Subappalto**

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato, in sede di gara, le prescrizioni previste dalla documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi.

4.2.3 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE E PROCESSO AUTORIZZATIVO

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che deve essere seguito per l'erogazione dei Servizi.

Le prestazioni oggetto del presente Capitolato possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- Attività Ordinarie e remunerate (cfr. paragrafo 6.1.5).

Il processo autorizzativo delle attività non richieste in fase di indizione dell'Appalto Specifico comprende le seguenti fasi:

- richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione da parte del fornitore;
- eventuale sopralluogo preliminare; - predisposizione da parte del fornitore del Preventivo di spesa (cfr. paragrafo 5.1.3);
- accettazione da parte del D.E.C. del Preventivo di spesa;
- aggiornamento del Programma Operativo delle Attività (POA) (cfr. paragrafo 5.1.1);
- eventuale redazione della Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 5.1.4).

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Per tipiche situazioni “indifferibili” che possono mettere a rischio l’incolumità delle persone e/o possono determinare l’interruzione delle normali attività lavorative e/o la funzionalità dell’immobile e che prevedono l’intervento tempestivo del Fornitore, non è richiesta l’autorizzazione da parte del D.E.C e non essendo possibile la redazione di un Preventivo di Spesa, il Fornitore dovrà solo redigere la Scheda Consuntivo Attività.

>

4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE

4.3.1 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Ferma l’osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di cui agli AS che saranno indetti dalle Stazioni Appaltanti, il Fornitore è obbligato, nell’esecuzione dei servizi, ad osservare tutte le vigenti leggi, norme e regolamenti applicabili inclusi quelli in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell’ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori. In particolare, il Fornitore si impegna ad osservare tutte le disposizioni contenute nelle specifiche tecniche e nelle clausole contrattuali definite nei CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi.

Il Fornitore ha l’obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell’adempimento delle vigenti norme igieniche ed antinfortunistiche, esonerando di conseguenza la Stazione Appaltante da ogni responsabilità in merito. Il Fornitore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie e alle direttive di carattere generale e speciale impartite dalla Stazione Appaltante per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore. Il Fornitore deve comunicare alla Stazione Appaltante ogni evento infortunistico.

Nell’espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Fornitore deve:

- rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- provvedere affinché il proprio personale incaricato dell’esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato abbia ricevuto una 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;
- fornire al personale impiegato idoneo vestiario e dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato e alla documentazione di cui agli AS;
- adottare specifiche procedure e modalità operative per l’applicazione di efficaci misure di gestione ambientale. In particolare, le misure di gestione ambientale adottate dovranno comprendere almeno i seguenti aspetti ambientali, ove richiesti dall’oggetto del singolo AS:
 - gestione dei rifiuti (modalità di raccolta e differenziazione, flussi generati e loro destinazione);
 - misure di prevenzione della contaminazione delle acque superficiali o sotterranee;
 - prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione d’inquinanti e controllo e monitoraggio dei serbatoi interrati, se esistenti;

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l’affidamento dei “Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l’igiene” nell’ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

- misure di gestione nell'utilizzo di sostanze pericolose:
 - loro caratterizzazione (schede di sicurezza);
 - modalità di stoccaggio, utilizzo e dosaggio;
 - prevenzione e controllo delle emergenze;
 - caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette;
- gestione delle sostanze lesive dell'ozono.
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- essere in regola con il pagamento di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL, in favore del proprio personale;
- mettere l'Amministrazione nelle condizioni di verificare con cadenza definita dalla stessa, l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'Unità di Gestione;
- favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- ottenere le abilitazioni di sicurezza al fine di eseguire servizi in aree e trattare informazioni con la corrispondente classificazione di segretezza;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal D.E.C. nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte del D.E.C. degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione;
- garantire la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili, degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna e garantire la piena disponibilità e fruibilità degli spazi.

Inoltre, il Fornitore:

- in caso di subappalto, è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni eventualmente rese nell'ambito del subappalto;

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

- deve osservare le prescrizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016 e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti richiesti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate;
- dovrà stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile verso Terzi;
- deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

Nell'esecuzione dei servizi il Fornitore deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa l'esecuzione a regola d'arte dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione e approvata. Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

4.3.2 INFORMAZIONE E FORMAZIONE SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (D.E.C. o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare e sui eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico (rif. All. - DUVRI), per consentire al Fornitore l'adozione di misure di prevenzione e di emergenza necessarie in relazione alla attività da svolgere.

Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

Il fornitore inoltre, deve prevedere corsi di formazione e di aggiornamento coerenti alle caratteristiche del servizio su cui è allocato il personale. Relativamente ai servizi oggetto del presente SDAPA, il personale addetto al servizio deve essere adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi della richiamata normativa, assicura che siano stati trattati anche i seguenti:

- rischi professionali sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- rischi e disturbi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze. In caso di presenza di aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, potranno accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma dovrà essere preventivamente approvato dall'Amministrazione;
- tutte le misure da adottare anche nel caso di gestione di eventuali emergenze, in ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente;

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette, incluse quelle ecologiche, e sul tema della prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione di inquinanti, e quanto ulteriormente previsto dai CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi.

Ogni anno il fornitore consegna al DEC il Programma di Formazione che intende erogare al personale operante presso l'Amministrazione con indicazione dei tempi di erogazione e degli argomenti. Sempre entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello oggetto di formazione, il Fornitore consegna al D.E.C. la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale. Resta inteso che eventuale nuovo personale assunto in corso di esecuzione contrattuale, dovrà essere formato prima di essere immesso in servizio alle stesse condizioni di cui sopra, ivi compreso quello eventualmente assorbito da precedenti contratti. Il Fornitore potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi.

4.3.3 MACCHINE, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Il Fornitore deve utilizzare propri macchinari ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente; a tale riguardo deve dimostrare, con apposita documentazione, che le macchine e le attrezzature utilizzati rispettano la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata, come suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e deve tenere aggiornato e a disposizione anche del D.E.C., un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle manutenzioni.

Tutti i macchinari e le attrezzature utilizzati per i servizi oggetto dell'appalto devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione europea; inoltre i macchinari, le attrezzature di lavoro e materiali devono essere conformi a quanto previsto dai CAM di riferimento.

A tutti i macchinari e le attrezzature utilizzate dal Fornitore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia dei macchinari/attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

Il Fornitore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzature necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. I macchinari e le attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Nell'eseguire le operazioni di trasporto e scarico dei materiali, il Fornitore sarà tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dall'Amministrazione per ragioni di ordine, di sicurezza e d'igiene, restando a carico del Fornitore ogni attività di pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene ed il decoro dell'immobile in relazione alle predette operazioni.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

4.3.4 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

La Stazione Appaltante metterà a disposizione del Fornitore di locali (in uso esclusivo o condiviso) all'interno degli immobili oggetto dei servizi, la cui consegna sarà formalizzata all'interno del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 4.2.2.

Il Fornitore si impegna a mantenere, per tutta la durata del Contratto, e conseguentemente a restituire all'Amministrazione al termine del contratto, i beni mobili e immobili, nello stato di conservazione esistente al momento della consegna. I locali devono essere accessibili al personale dell'Amministrazione incaricato del controllo.

Il Fornitore potrà depositare all'interno dei suddetti locali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti strettamente necessari allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, avendo cura della relativa custodia e sorveglianza. Relativamente a tali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti, il Fornitore non avrà diritto ad alcun indennizzo per avarie, perdite o danni che si verifichino durante il corso dell'appalto.

All'interno dei locali il Fornitore non potrà esercitare prestazioni che non siano connesse con il servizio stesso, ed esclusivamente per il corretto espletamento del servizio potrà avere accesso, previo accordo con il D.E.C., alle utenze (energia elettrica, acqua) presenti all'interno dell'immobile.>

4.3.5 LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE

L'Amministrazione eseguirà controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del D Lgs. n. 50/2016, e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità bimestrale.

Le verifiche riguarderanno, oltre il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili (conformità legislativa), il rispetto delle tempistiche predisposte nel POA (cfr. paragrafo 5.1.1), il corretto svolgimento delle attività, quanto oggetto di offerta tecnica presentata dal Fornitore, etc....

L'esito positivo delle verifiche non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità in corso d'opera il Fornitore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata.

In caso di esito negativo della verifica o di ritardo nell'esecuzione delle azioni correttive poste in atto dal Fornitore potrà avvenire l'applicazione delle penali di cui al par. 8.

4.3.6 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I termini di pagamento delle fatture, corredate della relativa documentazione, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, in particolare dall'Art. 113 bis del Codice e del D.Lgs 231/2002 e s.m.i..

Il corrispettivo del servizio, determinato sulla base del prezzo offerto in sede di aggiudicazione, sarà corrisposto in quote mensili entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture.

Il pagamento delle fatture, da redigere esclusivamente in formato elettronico, è subordinato alla verifica da parte dell'Amministrazione della regolarità contributiva ed alla ricorrenza delle condizioni di cui all'art. 48-bis del DPR n. 602 del 29.9.1973 e del regolamento attuativo approvato con D.M. del Ministero dell'Economia e Finanze n.40/2008.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Qualora il DURC risulti negativo per due volte consecutive, si procederà alla risoluzione del contratto.

Prima della stipula del contratto l'impresa esecutrice dovrà comunicare il Conto Corrente dedicato, anche non esclusivo, o postale o bancario ed il/i nominativo/i della/e persona/e autorizzata/e ad operare su di esso. L'eventuale sostituzione della persona rappresentante l'Aggiudicatario e di quella autorizzata a riscuotere e quietanzare devono essere tempestivamente notificate al Parco a mezzo raccomandata o tramite PEC. In difetto di tale notificazione, il Committente si intende esonerato da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti, anche se le sostituzioni e/o le variazioni fossero state pubblicate a norma di legge.

I termini di pagamento delle fatture, corredate della relativa documentazione, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, in particolare dall'Art. 113 bis del Codice e del D.Lgs 231/2002 e ss.mm.ii.

Il Corrispettivo complessivo calcolato secondo quanto previsto ai paragrafi 5.6 e 6.1.5 potrà essere decurtato per effetto delle penali indicate al paragrafo 8.

4.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI

4.4.1 VERBALE DI RICONSEGNA

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto, i beni mobili e immobili oggetto del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli immobili e in tale data si provvederà alla firma del Verbale di Riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Tale Verbale dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambi le parti.

Qualora, nel corso del Contratto, l'Amministrazione debba dismettere uno degli immobili o porzioni di esso, dovrà essere redatto un Verbale di Riconsegna specifico.

Il Verbale dovrà contenere le seguenti sezioni:

- elenco dei beni/strutture/mezzi, precedentemente dati in custodia al Fornitore dall'Amministrazione, che vengono restituiti;
- informazioni per la continuità del servizio;

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio, pertanto dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del nuovo fornitore entrante.

Su richiesta del D.E.C., il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunioni ed incontri;
- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

4.4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione di cui al paragrafo 5.3.5, l'Amministrazione procederà, attraverso il D.E.C., ad una verifica di conformità finale delle prestazioni eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 102 del D. Lgs. n. 50/2016, salvo diversi accordi tra le parti.

5 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali hanno come obiettivo principale l'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e l'efficace controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore.

I Servizi Gestionali previsti sono:

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
- (2) Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3);

Nei paragrafi successivi vengono dettagliate le caratteristiche e le modalità di erogazione di tali servizi.

5.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

5.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

Il Fornitore deve opportunamente programmare le attività per permettere all'Amministrazione di avere evidenza delle attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento, permettendone anche il monitoraggio e le opportune verifiche.

Il Gestore del Servizio deve provvedere ad organizzare, all'interno di un Programma Operativo delle Attività (POA), la programmazione operativa delle attività dettagliate per tipologia (*Attività Ordinarie*), servizio e immobile, nonché l'esecuzione di tutte le attività previste nei servizi gestionali.

Nella redazione di tale programma il Fornitore deve porsi i seguenti obiettivi:

- gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione;
- garantire la corretta e puntuale esecuzione delle attività;
- assicurare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti;
- consentire all'Amministrazione il monitoraggio delle attività eseguite, da eseguire e in corso di esecuzione.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il D.E.C. per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività, da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Il POA è pertanto un documento che formalizza la “configurazione dei servizi” da erogare e consiste in un elaborato redatto *ogni due mesi* e che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento, con rappresentazione grafica delle:

- Attività Ordinarie di Base;

Il POA deve essere consegnato a mezzo e-mail. In ogni caso il primo POA deve essere consegnato contestualmente al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2) pena l’applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 7).

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al D.E.C. con un anticipo rispetto all’inizio del periodo di riferimento. *di 10 giorni*. pena l’applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 8) >.

La mancata esecuzione o il ritardo nell’esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto nel POA comportano le penali di cui al paragrafo 8 lett. p. 7) >.

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA, qualora possibile devono essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e devono essere riportate nel Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 5.1.2) e nel POA aggiornato. Nel caso di riprogrammazione della attività nel periodo di riferimento del POA, lo stesso deve essere aggiornato e consegnato al D.E.C. entro *10 giorni*>. Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi. *5 giorni* lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del D.E.C.

5.1.2 VERBALE DI CONTROLLO

Il controllo dell’esecuzione di tutte le attività schedate all’interno del POA deve risultare da un apposito documento, il “*Verbale di Controllo*”, predisposto e sottoscritto dal Fornitore ed accettato dal D.E.C., il quale che certifichi l’esecuzione delle attività stesse.

Il “*Verbale di Controllo*” deve essere redatto con la periodicità del POA, pena l’applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 9) >, e in coerenza con le modalità di fatturazione e pagamento, consegnato al D.E.C., a mezzo e-mail, secondo quanto indicato al paragrafo 4.3.6.

Il “*Verbale di Controllo*” al suo interno deve riportare:

- l’elenco di tutte le attività eseguite nel periodo di riferimento;
- l’elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA e riprogrammate;
- eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il D.E.C. ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso;

Tutte le attività si riterranno concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo. La firma del Verbale di Controllo da parte del D.E.C., con tutte le annotazioni in esso riportate, vale, salvo diversa indicazione da parte dell’Amministrazione, come sola accettazione dell’avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

L’esame e l’approvazione del Verbale di Controllo dovrà avvenire, a cura del D.E.C., entro 10 giorni dalla presentazione. Entro tale periodo il D.E.C. ha la facoltà di richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche e integrazioni della documentazione. Tali richieste interromperanno la decorrenza dei termini di approvazione. Il nuovo termine di approvazione sarà di 10 giorni dalla presentazione dei chiarimenti/modifiche/integrazioni richieste.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l’affidamento dei “Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l’igiene” nell’ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

5.1.3 PREVENTIVO DI SPESA PER ATTIVITÀ A RICHIESTA

Per l'esecuzione di attività *a Richiesta*, fatto salve le attività "indifferibili", il fornitore deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare (e un eventuale sopralluogo preliminare qualora previsto – cfr. paragrafo 4.2.3) e deve comunicare all'Amministrazione un **Preventivo di Spesa** rispetto alle attività oggetto della richiesta, utilizzando i Prezzi dei servizi (cfr. paragrafo 7).

Il *Preventivo di Spesa* deve essere consegnato al D.E.C. per l'approvazione, entro 48 ore dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 10) >.

Nel caso di segnalazione/proposta da parte del fornitore, è compito del D.E.C. valutare la necessità di effettuare l'attività, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, etc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'attività, approvando il Preventivo di Spesa così come predisposto dal Fornitore per accettazione.

Il Fornitore, dopo aver ricevuto il *Preventivo di Spesa* accettato dal D.E.C., provvede all'esecuzione dell'attività.

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del D.E.C., ad eccezione di eventuali attività ritenute "indifferibili" per le quali non è richiesta l'autorizzazione, il Fornitore si deve assumere l'onere dell'attività, effettuata senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati all'Amministrazione.

5.1.4 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

Al termine dell'esecuzione delle attività remunerate *a Prestazione* (cfr. paragrafo 4.2.3), il Fornitore deve effettuare entro la fine del mese di riferimento, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 11) >, la consuntivazione sia tecnica che economica, mediante la "Scheda Consuntivo Attività".

Tale documento deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- riferimento richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione/proposta del fornitore;
- indicazione data e ora del sopralluogo, ove previsto;
- riferimento livello di priorità e programmabilità dell'attività, ove previsto (cfr. paragrafo 5.2);
- riferimenti *Preventivo di Spesa* e relativa autorizzazione da parte del D.E.C.;
- descrizione sintetica dell'attività;
- durata dell'attività (data e ora di inizio e di fine attività);
- importo complessivo dell'attività e relativo dettaglio;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- stato "Importo a Consumo" (stanziato in fase di AS, eroso fino alla data di sottoscrizione della Scheda Consuntivo Attività, rimanente).

La *Scheda Consuntivo Attività*, compilata in ogni sua parte e firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività, deve essere consegnata al D.E.C. secondo le modalità e tempi definiti dalla

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Stazione Appaltante. Il D.E.C. dovrà controfirmare la scheda come attestazione dell'avvenuta esecuzione dell'attività e dell'accettazione della stessa.

5.2 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve garantire la massima accessibilità ai servizi richiesti mediante un Contact Center dedicato, opportunamente dimensionato.

Il Contact Center dovrà essere disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 12) >.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione in sede di Verbale di Consegna, devono accedere al servizio mediante almeno i seguenti canali di comunicazione che il Fornitore è tenuto a predisporre ed indicare nel Verbale di Consegna stesso:

- un numero verde dedicato;
- un numero smartphone dedicato (anche per invio di sms);
- un indirizzo e-mail dedicato, con dominio che identifichi univocamente il Fornitore.

Il servizio di Contact Center deve comprendere almeno le attività di 'gestione delle chiamate' e di 'tracking delle richieste' di cui ai successivi paragrafi.

5.2.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

Al di fuori dell'orario definito dalla Stazione Appaltante, in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica, oltre la messa a disposizione di un numero telefonico per la Reperibilità di cui al paragrafo 6.3.

La gestione delle chiamate deve prevedere la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di richiesta ed al livello di urgenza.

La gestione delle chiamate deve inoltre riguardare almeno le seguenti tipologie di chiamata opportunamente codificate:

- a) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate);
- b) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- c) solleciti;
- d) reclami.

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

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3), in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore telefonico.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

In relazione al Livello di priorità assegnato, il Fornitore è tenuto ad intervenire con personale specializzato entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di inizio di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la chiamata/richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo), pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 13) >.

LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO DI INIZIO DEL SOPRALLUOGO <ovvero diversa tempistica indicata dalla sede di Appalto Specifico>
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro il giorno lavorativo successivo dalla chiamata

TABELLA 3 – LIVELLO DI PRIORITÀ DELLE ATTIVITÀ

Si specifica che l'intervento tampone è quell'intervento provvisorio, preliminare ad un successivo intervento definitivo, che consente la messa in sicurezza, garantendo, se possibile, la disponibilità e fruibilità degli spazi.

Successivamente al sopralluogo, in contraddittorio con il D.E.C., in relazione alle attività che è necessario effettuare, l'intervento verrà classificato come indicato nella seguente tabella. Entro 48 ore dal sopralluogo deve essere redatto dal Fornitore e consegnato al D.E.C. un *Preventivo di Spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3) e le attività devono iniziare entro i tempi di seguito indicati considerando i giorni come naturali e consecutivi dalla data di approvazione del Preventivo di Spesa da parte del D.E.C., pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 14) >.

Le attività e le informazioni sopra descritte devono essere riportate all'Amministrazione e prevede un aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

PROGRAMMABILITÀ DELL'ATTIVITÀ	TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE DELL'ATTIVITÀ STRAORDINARIA <ovvero diversa tempistica indicata dalla sede di Appalto Specifico>
Indifferibile	Da avviare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal D.E.C. atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva.
Programmabile a breve termine	L'attività deve essere avviata entro 5 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C.
Programmabile a medio termine	L'attività deve essere avviata entro 15 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C.
Programmabile a lungo termine	L'attività deve essere avviata entro un termine concordato con il D.E.C. e comunque non superiore a 60 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C.

TABELLA 4 - TEMPI MASSIMI PER L'INIZIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

5.2.2 TRACKING RICHIESTE

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate all'interno di un Report in modo da tenere traccia di tutte le comunicazioni.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Le registrazioni devono avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al precedente paragrafo 5.2.1.

Poiché i termini di inizio del sopralluogo, e quindi la priorità, decorrono dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione deve essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dagli operatori telefonici.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio presidiato dagli operatori telefonici deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata. Deve prevedersi l'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con processi che consentano, in qualunque momento, la loro rintracciabilità, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

TIPOLOGIA DI CHIAMATA	INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE
a) <eventuale: richieste di intervento per attività Straordinarie>	<ul style="list-style-type: none">- numero progressivo assegnato alla richiesta;- data e ora della richiesta;- motivo della richiesta;- richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore;- edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l'intervento;- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);- tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività;- livello di priorità assegnato.
b) <eventuale: richieste di intervento per ulteriori attività>	<ul style="list-style-type: none">- numero progressivo assegnato alla richiesta;- data e ora della richiesta;- motivo della richiesta;- richiedente (nome, cognome e recapito telefonico);- edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l'intervento;- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);- tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività.
c) <eventuale, se previste attività a richiesta: ricezione Preventivi di spesa>	<ul style="list-style-type: none">- data e ora della ricezione del preventivo;- numero progressivo del preventivo;- numero progressivo della richiesta di intervento a cui è associato il preventivo pervenuto.
d) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività	<ul style="list-style-type: none">- data e ora della chiamata;- nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento;- numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.
e) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati	<ul style="list-style-type: none">- data e ora della chiamata;- nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.
f) solleciti	<ul style="list-style-type: none">- numero progressivo dell'intervento/attività sollecitato/a;- data e ora della chiamata;- nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito;- motivo del sollecito.
g) reclami	<ul style="list-style-type: none">- data e ora della chiamata;- nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo;- motivo del reclamo.

TABELLA 5 - INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE IN BASE ALLA TIPOLOGIA DI CHIAMATA

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

5.3 REPERIBILITÀ

Il Fornitore deve garantire la Reperibilità per ovviare ad eventuali situazioni eccezionali legate a necessità non prevedibili e con carattere di emergenza/urgenza (rif. paragrafo 5.2.1) per tutta la durata del contratto.

Il servizio di reperibilità deve essere garantito 24/24 h, 7 giorni su 7, il Fornitore si impegna nel rendere attivo un numero telefonico.

Nel Verbale di Consegna deve essere riportato il numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità.

Tutte le segnalazioni fatte al numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità, dovranno essere comunicate al Contact Center, che si occuperà dell'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti), come previsto al precedente paragrafo.

5.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI

I Corrispettivi per i servizi Gestionali ad attivazione automatica di seguito elencati:

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
- (2) Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3);

devono considerarsi compresi nel Canone mensile dei Servizi Operativi richiesti.

6 SERVIZI OPERATIVI – SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

Nel presente paragrafo sono descritte le prestazioni minime richieste afferenti ai servizi Operativi.

6.1 SERVIZIO DI PULIZIA

Il Servizio di Pulizia riguarda il complesso di procedimenti e operazioni atti a rimuovere polveri, materiale non desiderato o sporczia da superfici, oggetti, ambienti confinati ed aree di pertinenza, inclusa la sanificazione laddove appropriato, svolta secondo determinate procedure con o senza l'ausilio di macchine.

6.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Le **Attività Ordinarie** di Pulizia sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo quanto stabilito nella documentazione di gara e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le **Attività di Base**, che sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'*Allegato - Elenco attività*.

Le *Attività di Base* di Pulizia sono remunerate attraverso un Canone mensile $C_{PUL,B}$ (€/mese), >

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Area Omogenea	Ambienti costituenti le Aree Omogenee
Area Omogenea 1 – Uffici	uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici, ...
Area Omogenea 2 – Spazi connettivi	atri, corridoi, pianerottoli, scale, ...
Area Omogenea 3 – Servizi igienici	bagni, antibagni, infermerie, ...
Area Omogenea 4 – Aree tecniche	ripostigli, archivi, magazzini, officine, garage, locali tecnici, ...
Area Omogenea 5 – Aree polifunzionali	sale cinematografiche, auditorium, polifunzionali, ...
Area Omogenea 6 – Mense	mense, refettori, ...
Area Omogenea 7 – Aule didattiche	aule, laboratori, ...
Area Omogenea 8 – Corpi di guardia	
Area Omogenea 9 – Camere di sicurezza	
Area Omogenea 10 – Spazi espositivi	spazi coperti accessibili ai visitatori, ...
Area Omogenea 11 – Biblioteche e Sale di lettura	
Area Omogenea 12 – Aree esterne	aree scoperte di pertinenza dell'immobile parcheggi, balconi, terrazze,...
Area Omogenea 13 – Hangar	

TABELLA 6 – AREE OMOGENEE

6.1.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le **Attività Straordinarie**, sono attività a richiesta non programmabili in fase di indizione dell'AS in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e che possono essere richieste dall'Amministrazione in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento o su segnalazione/proposta.

Le **Attività Straordinarie** di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico a **Prestazione P_{PUL,S}** (€/intervento) così come descritto al paragrafo 6.6.2, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

>

6.1.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività lavorative.

Il D.E.C. si riserva la facoltà, per esigenze legate al regolare svolgimento delle attività lavorative, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e rispettando sempre quanto specificato nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito.

Si precisa inoltre che l'orario e il calendario di apertura degli immobili oggetto del servizio devono essere specificati nel Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1).

È fatto divieto agli addetti al servizio di spostare e/o manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti.

Il Fornitore deve inoltre provvedere al posizionamento e al reintegro dei materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o di detergenti per l'igiene per le mani assicurando la piena e continuativa funzionalità dei servizi igienici compresi nelle aree assegnate (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, etc.).

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

La Fornitura di materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o fornitura di detergenti per l'igiene per le mani e dei relativi dispenser, deve essere conforme ai Criteri Ambientali Minimi, di cui al successivo paragrafo 6.1.1.4.

Nel caso è altresì a carico del Fornitore anche l'installazione, la manutenzione e la sostituzione in caso di malfunzionamento dei dispenser dei vari prodotti. Al termine del contratto tutti i dispenser installati diverranno di proprietà della Stazione Appaltante.

Il corrispettivo per il posizionamento, reintegro e per l'eventuale fornitura di materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o fornitura di detergenti per l'igiene per le mani e dei relativi dispenser, deve considerarsi compreso nel valore del Canone mensile del servizio.

Il Fornitore dovrà inoltre fornire, a titolo gratuito, idonei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che gli stessi siano suddivisi in maniera corrispondente alla modalità di raccolta adottata dal Comune e dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotta nell'immobile al sistema di raccolta locale di tali rifiuti. Tali contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con l'Amministrazione, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri. Tali contenitori rimarranno in possesso dell'Amministrazione alla scadenza contrattuale.>

La raccolta differenziata e la movimentazione dei rifiuti urbani all'interno dell'immobile, svolte dal personale addetto al Servizio di Pulizia, dovrà avvenire secondo quanto riportato al paragrafo 6.1.4 e secondo le indicazioni o le procedure all'uopo stabilite dalla Stazione Appaltante; in generale l'attività comprende la consegna dei contenitori vuoti presso i locali dell'Amministrazione, raccolta dei contenitori pieni e relativa movimentazione dai locali fino alla zona di *Deposito temporaneo prima della raccolta*, immagazzinamento e sistemazione.

Inoltre, per la gestione dei rifiuti che derivano dall'esecuzione delle operazioni di pulizia e disinfezione, il fornitore dovrà fare riferimento ai contenuti e alle eventuali indicazioni dei Rapporti istituzionali che danno indicazioni per la gestione dei rifiuti urbani in relazione alla potenziale trasmissione di infezioni da virus o altri agenti patogeni.

Tutte le attività devono essere effettuate accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto delle attività.

Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento, sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire un sano e piacevole svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine dell'Amministrazione.

Le attività di pulizia e/o di disinfezione e/o di disinfestazione svolte dal fornitore, unitamente alle attività di controllo e miglioramento delle condizioni del microclima (temperatura, umidità e ventilazione) e dell'illuminazione e del rumore, sono operazioni atte a rendere sani determinati ambienti (c.d. "sanificazione").

Il Fornitore dovrà fare riferimento agli eventuali Protocolli/Linee Guida istituzionali, in vigore all'atto dell'esecuzione delle prestazioni, per le corrette modalità di pulizia e sanificazione, in funzione anche della tipologia di superfici e ambienti (es. immobili a rilevante valore storico con presenza di opere rilevanti per il patrimonio artistico).

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE.

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate CE e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e ai Regolamenti vigenti applicabili.

Per la gestione dei rifiuti devono altresì essere rispettate le indicazioni in materia ambientale contenute nel D. Lgs. 2 aprile 2006, n.152 e s.m.i.

6.1.4 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI

Il Servizio di Pulizia deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali definite nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare approvato con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement, che definisce 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" in attuazione del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione (PAN GPP) adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e aggiornato con aggiornato con Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

In particolare, l'Allegato 1 al suddetto Decreto definisce i Criteri ambientali minimi che il Fornitore è tenuto a rispettare, per i seguenti servizi e forniture:

- a) servizio di pulizia di edifici e di altri ambienti ad uso civile;
- b) detergenti per le pulizie ordinarie delle superfici;
- c) detergenti per le pulizie periodiche e straordinarie delle superfici;
- d) detergenti per l'igiene personale;
- e) prodotti in tessuto carta per l'igiene personale.

Tutti i prodotti e i macchinari utilizzati nel servizio devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei suddetti Criteri Ambientali Minimi.

6.1.5 ATTIVITÀ ORDINARIE

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le **Attività di Base**, che dovranno essere svolte dall'organico di Presidio, secondo il fabbisogno (N° addetti, numero di ore giornaliere e mensili richieste, fasce orarie, giorni a settimana, etc.), indicato nell'*Allegato – Dettaglio immobili e quantità*

L'Amministrazione ha facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

6.1.6 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le **Attività Straordinarie** sono attività a richiesta non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento, per il quale è necessaria la presenza e disponibilità presso le strutture dell'Amministrazione di uno o più lavoratori per il c.d. "*Presidio occasionale di pulizia*".

Per particolari esigenze, le Amministrazioni possono richiedere le **Attività Straordinarie** anche se non hanno richiesto le relative **Attività Ordinarie** di cui al precedente paragrafo.

Le **Attività Straordinarie** sono remunerate mediante un corrispettivo economico a *Prestazione P_{PRP,S}* (€) così come descritto al paragrafo 6.6.4, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

>

6.1.7 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento del servizio.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, per tali prodotti devono essere fornite la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici o Biocidi utilizzato riportante il lotto di produzione, le modalità di utilizzo e i possibili danni alla salute (livelli di eco-tossicità) e allegate al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

Tutti gli interventi devono essere effettuati accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

Il Fornitore deve rispettare le modalità di stoccaggio e utilizzo previste nelle Schede Tecniche di Sicurezza allegate ai prodotti e definire ed attuare un piano di prevenzione e controllo delle eventuali emergenze.

È facoltà dell'Amministrazione far sospendere l'irrorazione di una determinata sostanza e farla sostituire con altre. L'Amministrazione può in ogni momento prelevare campioni delle sostanze impiegate e farle analizzare da Istituti di suo gradimento. Nel caso in cui le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal D.E.C., deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del D.E.C. stesso.

Il personale utilizzato per le operazioni di derattizzazione e disinfestazione deve essere qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività.

Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali dell'Amministrazione e quindi, previo accordo con il D.E.C., in giorni e in orari in cui l'attività degli uffici è sospesa o non ci sia presenza di lavoratori.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nei POA e/o su segnalazione del D.E.C..

6.1.8 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA

Le *Attività Ordinarie* di Pulizia sono remunerare mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle *Attività di Base* richieste dall'Amministrazione in corso di esecuzione, dei prezzi a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) delle *Attività Ordinarie* del Servizio di Pulizia (C_{PUL}) è pertanto calcolato come somma del Canone per le *Attività di Base* ($C_{PUL,B}$)

$$C_{PUL} = C_{PUL,B}$$

N.B: Per la modalità di calcolo del Canone per le attività di base si veda quanto disciplinato al par. 9.6 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo, anche in funzione delle modalità definite in Offerta Economica (es. ribassi su prezzi unitari, ribassi su valore economico a base di gara).

7 PREZZI DEI SERVIZI

7.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi, sono indicati nell'Allegato - *Elenco prezzi*.

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016.

7.2 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H

• I Prezzi delle attività comprensive della Manodopera dunque remunerate €/ora (v. allegato scheda attività e prezzi);

I prezzi unitari delle attività, al netto dei ribassi offerti, saranno calcolati come:

$$p_{fin} = p_{BA} \times (1 - R)$$

dove:

p_{fin} = prezzo unitario al netto del ribasso offerto;

p_{BA} = prezzo a base d'asta;

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

R = ribasso presentato in offerta economica

Il Fornitore sarà obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali,

condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro

applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le

condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma

5, del D.Lgs. n. 50/2016

8..CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

Il sistema di controllo ha lo scopo di verificare l'efficacia e l'efficienza della qualità del servizio erogato dal Fornitore

7.3 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI

L'applicazione delle penali è effettuata in relazione al Livello di servizio ($LS_{Operativi}$) misurato mensilmente nell'ambito del controllo del servizio erogato.

7.4 PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI

Potranno essere applicate, altresì, penali da parte delle Amministrazioni, al verificarsi delle circostanze descritte nel presente Capitolato e riepilogate di seguito.

7.5 ALTRE PENALI

Potranno essere applicate penali da parte delle Amministrazioni, al verificarsi delle circostanze descritte nel presente Capitolato e riepilogate di seguito nella misura ivi riportata.

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale espressa in euro
p.1)	Mancata esposizione di apposita tessera di riconoscimento sulla divisa	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	50
p.2)	Ritardo nella sostituzione del personale	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	50
p.3)	Ritardo nell'effettuazione del sopralluogo	Entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione	Par. 4.2.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	100

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale espressa in euro
p.4)	Ritardo nella consegna del Programma di Formazione	Entro 60 giorni naturali e consecutivi dall'avvio dei servizi	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	50
p.5)	Ritardo nella consegna del Programma di Formazione, negli anni successivi	Entro <i>60 giorni dall'inizio dell'anno successivo</i>	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	50
p.6)	Ritardo nella consegna della documentazione attestante l'avvenuta formazione	Entro 30 giorni dalla fine dei corsi di formazione	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	50
p.7)	Ritardo nella presentazione del primo POA	Data del verbale di consegna	Par. 5.1.1	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una tantum	100
p.8)	Ritardo nella presentazione del POA , successivo al primo	<i>< 10 giorni ></i> di anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento	Par. 5.1.1	Confronto date: consegna del POA data prevista da Capitolato	POA	Bimestrale	50
p.9)	Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo	- entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del Verbale	Par. 5.1.2	Confronto date: consegna del Verbale di Controllo data prevista da Capitolato	Verbale di Controllo	Mensile	100
p.10)	Ritardo nella consegna del Preventivo di Spesa	entro 48 ore dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto	Par. 5.1.3	Confronto date: dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto	Preventivo di Spesa	Una tantum	50
p.11)	Consegna della Scheda consuntivo attività	Entro il mese di riferimento	Par. 5.1.4	Confronto date	Preventivo di Spesa	Una tantum	50
p.12)	Ritardo nell'attivazione del Contact Center	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Par. 5.2	Controllo da parte del D.E.C.	Verbale di Consegna	Una Tantum	50
p.13)	Ritardo nel sopralluogo a seguito di segnalazione	- 2 ore per interventi di emergenza - 8 ore per interventi di urgenza - 1 giorno lavorativo per gli altri interventi	Par. 5.2.1	Confronto tra: ora della segnalazione ora di inizio del sopralluogo	Sistema Informativo , e-mail, chiamata	Una Tantum	100
p.14)	Ritardo nei tempi di inizio esecuzione delle attività classificate come "Indifferibili", "Programmabili a breve termine", "Programmabili a medio termine", "Programmabili a lungo termine",	Inizio esecuzione attività rispetto al sopralluogo: contestualmente (indifferibile); entro 5 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a breve termine); entro 15 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a medio termine); entro 60 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a lungo termine).	Par. 5.2.1	Confronto date: dalla data di approvazione del Preventivo di spesa da parte del D.E.C.	Preventivo di spesa	Una Tantum	50
p.15)	Ritardo nell'attivazione e/o mancato funzionamento e/o mancato aggiornamento dei dati del Sistema Informativo	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Par. 5.4.1	Controllo da parte del D.E.C.	Sistema Informativo	Una Tantum	0

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale espressa in euro
p.16)	Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale sul Sistema Informativo	20 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione Verbale di Consegna	Par. 5.4.1	Programma di Formazione	Documentazione fornita dal Fornitore attestante l'avvenuta formazione	Una Tantum	100
p.17)	Ritardo nella consegna e/o nell'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica	60 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna 60 giorni naturali e consecutivi dalla data variazioni (aggiornamento)	Par. 5.5.2	Confronto date: consegna dell'Anagrafica data prevista da Capitolato	Anagrafica Tecnica	Una tantum	-
p.18)	Utilizzo del personale dedicato al Presidio Pulizia per lo svolgimento di attività ordinarie	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.2.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	-
p.19)	Mancato adempimento anche di una sola delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale nell'erogazione dei servizi di Pulizia	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.1.4	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.		Una Tantum	50
p.20)	Ritardo nella rimozione e smaltimento di trappole ed erogatori esistenti e installazione di nuovi erogatori e trappole	Entro 5 giorni dal Verbale di Consegna	Par. 6.3.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	-
p.21)	Ritardo nella effettuazione di applicazioni antilarvali e/o adulticide	Ogni 15 giorni tra marzo e settembre	Par. 6.3.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	-
p.22)	Mancata consegna dei rapporti di tarature dei sistemi di pesa e/o dei rapporti di pesatura	Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 6.4.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	-
p.23)	Attività non eseguita o eseguita in ritardo rispetto a quanto previsto nel POA	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 5.5.1	Confronto tra POA e svolgimento dell'attività	POA Verbale di Controllo	Mensile	50
p.24)	Utilizzo di prodotti di pulizia e/o disinfestazione e derattizzazione diversi da quelli inseriti nel verbale di consegna.	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par 4.2.2	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una Tantum	100

8 REPORTISTICA

Il Fornitore deve consegnare alla Amministrazione annualmente un documento denominato Resoconto Annuale.

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato alla Amministrazione entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.

Il documento costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Il Fornitore deve illustrare l'andamento del Contratto di riferimento per la singola Amministrazione relativamente ai servizi attivati dalla stessa, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Contact Center. Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione della Amministrazione.

Tale Resoconto Annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- scenario in fase di avvio dell'erogazione dei servizi;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Nel Resoconto Annuale dell'ultimo anno del Contratto di Fornitura il Fornitore deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo Contratto di Fornitura.

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con l'Amministrazione e approvate dalla stessa e devono essere attuate entro un mese dalla consegna del Resoconto Annuale.

Il Direttore
Mario Epifani

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico