

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA ENEA - AGENZIA NAZIONALE PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE - PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE DEI CENTRI DI CASACCIA E FRASCATI NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI AGLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO

CAPITOLATO TECNICO DELL'APPALTO SPECIFICO

INDICE

1	STORIA DEL DOCUMENTO	4
2	GLOSSARIO	4
3	OGGETTO DELL'APPALTO	7
3.1	Servizi Gestionali e Operativi	7
4	GESTIONE DEL CONTRATTO	9
4.1	Strutture dedicate ai servizi	9
4.1.1	Struttura del Fornitore	9
4.1.1.1	Struttura Organizzativa	9
4.1.1.2	Struttura Operativa	9
4.1.2	Struttura dell'Amministrazione	11
4.2	Attivazione dei servizi	11
4.2.1	Attività preliminari	11
4.2.2	Verbale di Consegna/Avvio dell'esecuzione del contratto	11
4.2.3	Gestione Attività Ordinarie e Straordinarie e Processo autorizzativo	12
4.3	Esecuzione contrattuale	13
4.3.1	Oneri ed obblighi del fornitore. Personale addetto al servizio e orario di lavoro	13
4.3.2	Informazione e Formazione Sicurezza sul Lavoro e Tutela dell'Ambiente	17
4.3.3	Macchine, attrezzature di lavoro e materiali	19
4.3.4	Locali in uso al Fornitore e utenze	20
4.3.5	Livelli di servizio e verifiche di conformità in corso di esecuzione	20
4.3.6	Rendicontazione, fatturazione e pagamenti	21
4.4	FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI	22
4.4.1	Verbale di Riconsegna	22
4.4.2	Verifica di conformità finale	23
5	SERVIZI GESTIONALI	24
5.1	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ	24
5.1.1	Programma Operativo delle Attività (Cronoprogramma dei lavori)	24
5.1.2	Verbale di Controllo	25
5.1.3	Preventivo di spesa per attività a Richiesta	26
5.1.4	Scheda Consuntivo Attività	27
5.2	REPERIBILITÀ	27
5.3	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI	28
6	SERVIZI OPERATIVI – SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	29
6.1	SERVIZIO DI PULIZIA	29
6.1.1	Attività Ordinarie	29
6.1.2	Attività Straordinarie	30
6.1.3	Modalità e requisiti di esecuzione	30
6.1.4	Conformità ai criteri ambientali minimi	36
6.2	PRESIDIO DI PULIZIA	38
6.3	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	38

6.3.1	Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Servizio di Pulizia	399
6.3.2	Modalità di remunerazione Attività Straordinarie Servizio di Pulizia	39
6.3.3	Modalità di remunerazione Attività Ordinarie Presidio di Pulizia.....	40
7	PREZZI DEI SERVIZI	40
7.1	PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI	40
8	CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI	41
8.1	CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI E PENALI	41
8.2	ALTRE PENALI.....	42
9	REPORTISTICA	44

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.
Attività Straordinarie	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.
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	
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.

TERMINI e DEFINIZIONI

Cronoprogramma dei servizi:

calendario su base annuale che evidenzia le date, gli orari e la durata complessiva prevista per l'effettuazione sia dei lavori di pulizia giornalieri/settimanali che dei lavori di pulizia mensili o superiori al mese.

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.

E

Esperto di radioprotezione:

la persona individuata dall'Impresa che possiede le cognizioni e l'addestramento necessari sia per assicurare il corretto funzionamento dei dispositivi di protezione, sia per fornire tutte le altre indicazioni e formulare provvedimenti atti a garantire la sorveglianza fisica della protezione dei lavoratori dell'Impresa di cui al decreto legislativo 101/2020.

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/Responsabile del Servizio

La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale 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

Importo a Consumo

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.

Istruzione operativa:

elenco dettagliato delle operazioni di pulizia con riferimento a ciascuna attività individuata nel Piano operativo di lavoro con particolare evidenza dei materiali/prodotti impiegati, dei macchinari e delle attrezzature.

P

Piano presenze mensile:

calendario su base mensile che evidenzia, con riferimento alle attività di pulizia giornaliera, i nominativi degli addetti impegnati nei singoli "Piani Operativi di lavoro" e le fasce orarie di presenza.

Programma Operativo delle Attività (di seguito, per brevità, anche "POA"):

rappresentazione sintetica delle diverse attività svolte da parte di ciascun addetto al servizio di pulizia con riferimento agli edifici ed ai piani assegnati nei singoli Centri: dovranno essere indicate la sequenza e la durata (in minuti) delle singole operazioni/attività sia con riferimento alle pulizie giornaliere/settimanali, che a quelle mensili o superiori al mese, con riferimento a ciascuna tipologia di locale/ambiente (es. servizi igienici, uffici, ecc.); per ogni operazione di servizio dovranno essere specificate, con rimando ad apposita istruzione operativa, le singole attività che verranno effettuate ai fini della miglior pulizia e sanificazione degli ambienti.

Referente del Servizio:

la persona individuata dall'Impresa che gestisce il coordinamento dell'appalto nel singolo Centro ENEA (assegnazione ore, valutazione qualità, autocontrolli, pianificazione sostituzioni) anche mediante incontri periodici con i referenti ENEA in fase di esecuzione del contratto.

TERMINI e DEFINIZIONI

S

Stazione Appaltante

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.

Superficie lorda

La superficie lorda complessiva di un immobile è costituita dalla somma delle superfici lorde dei piani o dei livelli utilizzabili, che possono articolarsi in:

- 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).

Superficie netta

Per le superfici orizzontali:

- 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).

Per le superfici verticali è la superficie delle finestre, delle porte finestre e delle pareti verticali, etc.

U

Unità di Gestione

Immobile o insieme di immobili oggetto del Contratto di Fornitura.

V

Verbale di Consegna/Avvio dell'esecuzione del contratto

Il verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'AS.

Verbale di Controllo

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.

Verbale di Sopralluogo

Verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore esegue una ricognizione dei luoghi oggetto dell'appalto

Verbale di Riconsegna

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.

3 OGGETTO DELL'APPALTO

3.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI

L'Appalto Specifico ha per oggetto l'affidamento dei seguenti servizi:

- **Servizi Gestionali**, relativi all'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e al controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore;
- **Servizi Operativi**, relativi all'esecuzione o anche alla funzione di una prestazione tecnica.

Il presente appalto ha per oggetto la gestione dei servizi di pulizia ed igiene ambientale presso i Centri ENEA di Casaccia e Frascati e la fornitura dei materiali di consumo per l'igiene dei dipendenti.

L'appalto avrà decorrenza dalla data indicata nella comunicazione d'inizio attività e durata di 36 mesi consecutivi con l'opzione di rinnovo pari a ulteriori 36 mesi. L'ENEA si riserva ampia ed insindacabile facoltà di risolvere in qualsiasi momento il contratto, qualora l'Appaltatore si rende inadempiente agli obblighi contrattuali, e ciò senza necessità di preavviso, costituzione in mora, né qualsiasi altro atto. La risoluzione sarà intimata all'appaltatore a mezzo lettera raccomandata anticipata via pec.

Nel servizio affidato all'Appaltatore sono comprese tutte le prestazioni di mezzi, e mano d'opera come da presente Capitolato e integrazioni offerte in sede di offerta tecnica, comunque necessarie per mantenere in perfette condizioni di pulizia tutte le aree, gli uffici, i locali, gli arredi e le apparecchiature del Centro ENEA presso il quale il servizio viene svolto. Sono compresi altresì tutti i materiali di consumo necessari allo stesso fine, fatta eccezione per quelli la cui fornitura è esplicitamente prevista a carico dell'ENEA.

L'Appaltatore dovrà anche provvedere alla collocazione dei materiali di consumo per l'igiene, sia se forniti dallo stesso sia se forniti dall'ENEA, quali: sapone per le mani, carta igienica, asciugamani (in carta od in tessuto), sacchetti igienici, scovolini, tappeti, pattumiere ecc..

La descrizione delle singole operazioni e dei servizi di cui al presente Capitolato tecnico rappresenta un minimo inderogabile delle prestazioni contrattuali, e non costituisce in alcun modo un limite delle stesse, essendo l'Appaltatore tenuto ad eseguire ogni intervento, anche se non indicato e descritto esplicitamente, comunque necessario ad assicurare il miglior risultato del servizio.

L'ENEA e l'Appaltatore si impegnano a perseguire, nello svolgimento delle attività oggetto del presente appalto, obiettivi di sostenibilità ambientale nel rispetto dei requisiti minimi ambientali previsti nel "Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione", di cui al Decreto interministeriale 11 aprile 2008 n. 135, ed in particolare nel D. Min. Ambiente e Tutela Terr. e Mare 29/01/2021, pubblicato nella G.U. del 19/02/2021, n. 42.

SERVIZI GESTIONALI

- Programmazione e controllo operativo delle attività
- Reperibilità

SERVIZI OPERATIVI - CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1: SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

- Servizio di Pulizia (incluse sanificazioni)
- Presidio di Pulizia

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/Responsabile del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale 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 Responsabile/Gestore del servizio deve essere sempre disponibile durante l'orario lavorativo dell'Amministrazione.

Al Gestore/Responsabile 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;
- 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.

L'Appaltatore dovrà inoltre nominare due Referenti del Servizio (uno per ogni Centro ENEA).

Il **Referente del Servizio** nominato dall'Impresa dovrà essere dotato di certa persona e dovrà essere presente presso il Centro e rintracciabile durante l'intero orario di lavoro.

L'ENEA provvederà, se del caso, a nominare un proprio Direttore dell'esecuzione del contratto (uno per ogni Centro ENEA interessato al presente appalto). Presso il Centro di Frascati l'Appaltatore dovrà, inoltre, nominare anche un proprio **Responsabile Esterno Emergenze** (R.E.E.).

Nominativi e recapiti del Gestore/Responsabile del Servizio e delle ulteriori figure, sono indicati nel Verbale di Consegna (si rimanda ai successivi paragrafi).

4.1.1.2 STRUTTURA OPERATIVA

Il Fornitore, nella figura del **Gestore/Responsabile del Servizio**, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica tutto 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 vigente.

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

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.

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 di una penale di cui al successivo paragrafo 8.1, 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.

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 3 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione Appaltante, pena l'applicazione di una penale di cui al citato paragrafo 8.1, 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.

Il Gestore/Responsabile del Servizio per attività operative si avvale anche delle seguenti figure:

Referente Servizio:

il Referente del Servizio è una persona individuata dall'Impresa tra il personale operativo che gestisce il coordinamento dell'appalto nel singolo Centro ENEA (assegnazione ore, valutazione qualità, autocontrolli, pianificazione sostituzioni) anche mediante incontri periodici con i referenti ENEA in fase di esecuzione del contratto.

Esperto di radioprotezione:

la persona individuata dall'Impresa che possiede le cognizioni e l'addestramento necessari sia per assicurare il corretto funzionamento dei dispositivi di protezione, sia per fornire tutte le altre indicazioni e formulare provvedimenti atti a garantire la sorveglianza fisica della protezione dei lavoratori dell'Impresa di cui al decreto legislativo 101/2020.

4.1.2 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Da parte dell'Amministrazione:

- il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, **uno per il Centro di Casaccia e uno per il Centro di Frascati**, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto di Fornitura.

Al D.E.C. o suo delegato nominato, oltre all'approvazione del Programma Operativo delle Attività (vedi il paragrafo successivo specifico) e dei Preventivi di Spesa per attività a richiesta (vedi il paragrafo successivo specifico), 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. ha altresì il compito di gestire l'iter di autorizzazione del 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 (vedi il paragrafo successivo specifico).

4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**4.2.1 ATTIVITÀ PRELIMINARI**

Entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione dovrà essere effettuato il Sopralluogo in contraddittorio tra il Gestore/Responsabile del Servizio e il D.E.C in ogni singolo Centro, avente lo scopo di permettere all'appaltatore di pianificare l'inizio delle attività, e a seguito dello stesso, deve essere redatto un Verbale di Sopralluogo che ne attesti l'avvenuta esecuzione. La mancata esecuzione del Sopralluogo comporta l'applicazione di una penale di cui al successivo paragrafo 8.1.. Le informazioni rilevate durante il sopralluogo, vanno ad integrare quanto messo a disposizione nella documentazione di gara.

4.2.2 VERBALE DI CONSEGNA/AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

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.

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>

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 una penale di cui al paragrafo 8.1.

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/Avvio dell’esecuzione del contratto 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 il Centro e le rispettive date di inizio di erogazione.

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

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.

- **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).

- **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 (a Corpo)*

Le prestazioni ordinarie a corpo che l'Appaltatore è inderogabilmente tenuto a fornire sono quelle indicate nell'Allegato 1B "Elenco Attività", per gli immobili e aree omogenee di cui all'Allegato 1A "Dettaglio immobili e quantità", allegati al Capitolato d'Oneri, distinte per i singoli Centri ENEA, disciplinate dal presente Capitolato tecnico e eventualmente implementate in base a quanto offerto in sede di offerta tecnica.

Nel predetto Allegato 1A sono indicati gli edifici e le aree aventi caratteristiche ed esigenze omogenee per quanto riguarda i servizi e le operazioni di pulizia con le relative superfici. Nell'Allegato 1B sono indicati i servizi da svolgere e la loro periodicità (giornaliera, settimanale, mensile etc...).

Si precisa che le superfici assunte a base di calcolo sono relative al pavimento, ciò nonostante le prestazioni indicate devono intendersi estese anche alle superfici verticali (vetrate, pareti lavabili, ecc.).

La natura delle pavimentazioni e delle superfici verticali da pulire saranno illustrate dettagliatamente in fase di sopralluogo di gara; in tale occasione saranno fornite tutte le informazioni necessarie per acquisire gli elementi sufficienti per una corretta e coerente valutazione degli oneri relativi all'appalto.

In sede di sopralluogo in fase di gara, inoltre, le Imprese saranno informate dettagliatamente sui rischi specifici esistenti negli ambienti e zone in cui si svolgeranno i servizi oggetto dell'appalto e le misure di sicurezza già adottate nonché di tutti gli altri elementi necessari per una corretta formulazione dell'offerta; sarà inoltre fornito il DUVRI "Documento unico di valutazione del rischio interferenze";

- *Attività Straordinarie (Occasionali a richiesta)*
potranno inoltre essere richiesti, presso i vari Centri, interventi di pulizia che saranno di volta in volta effettuati da sottoporre all'approvazione del Responsabile del procedimento e del Direttore dell'esecuzione del contratto.

Il processo autorizzativo delle attività straordinarie occasionali a richiesta in fase di esecuzione dell'AS comprende almeno le seguenti fasi:

- richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione da parte del fornitore;
- sopralluogo preliminare;
- aggiornamento del Programma Operativo delle Attività (POA) di cui ai successivi paragrafi.

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..

Si segnala che, ad eccezione delle attività classificate come "*indifferibili*", è riservata all'Amministrazione, per l'esecuzione delle attività non previste a *Canone*, la facoltà di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore nel rispetto della normativa vigente.

4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE

4.3.1 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE. PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO E ORARIO DI LAVORO

Ferma l'osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico 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;
- adottare idonee 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:
 - gestione dei rifiuti (RSU) e loro 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;
 - 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:

- 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 dal 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;
- 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 secondo modalità indicate dallo Schema di Contratto;
- 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.

L'Appaltatore deve garantire l'organico proposto in sede di gara, in relazione a ciascuna sede di esecuzione e, comunque, garantire che l'organico operativo sia adeguato alla corretta esecuzione del servizio secondo gli standard qualitativi stabiliti dal presente Capitolato tecnico e dall'Offerta Tecnica.

Entro massimo sette giorni dall'inizio del servizio l'Appaltatore dovrà comunicare all'ENEA, per iscritto, l'elenco nominativo del personale adibito al servizio con indicazione delle esatte generalità, della qualifica professionale e della posizione previdenziale di ciascun operatore.

L'Appaltatore si impegna, inoltre, sotto la propria responsabilità, a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato prevedendo l'applicazione dei contratti collettivi di settore (art. 50, D. Lgs. n.50/2016).

L'Appaltatore si impegna, altresì, ad assumere prioritariamente il personale addetto che opera nel precedente appalto, a condizione che gli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta, nel rispetto dell'utilità sociale perseguita e della normativa nazionale e di comparto vigente in materia.

L'Appaltatore, previa autorizzazione del Responsabile del procedimento e del Direttore dell'esecuzione del contratto, può modificare in corso d'opera l'organizzazione del lavoro proposta in sede di gara mantenendo, però, inalterato il monte ore minimo così come indicato nell'offerta tecnica; tali modifiche devono essere motivate esclusivamente dal miglioramento della qualità del servizio erogato.

Il personale in organico assente per malattia o altra causa dovrà essere sostituito con unità di personale aziendale di pari qualifica. L'Appaltatore è tenuto, ai fini delle necessarie verifiche, su richiesta dell'ENEA, a fornire copia dei seguenti documenti:

- busta paga dei dipendenti operanti presso le strutture ENEA;
- mod. DM10;
- mod. F24.

Allegato al Capitolato d'oneri viene riportato l'organico della attuale gestione del servizio, suddiviso per Centro e con l'indicazione delle unità, livello e monte ore mensile.

Le ore effettive minime mensili di prestazioni per i vari Centri sono quelle che risultano dalla Offerta Tecnica e non potranno in ogni caso essere inferiori a:

CENTRO ENEA	ORE MINIME MENSILI
Centro di Casaccia	4.517,15
Centro di Frascati	2.360,55

L'Appaltatore è tenuto ad integrare il numero di ore minime mensili di prestazioni qualora le stesse dovessero rivelarsi insufficienti per assicurare il servizio secondo quanto stabilito dal presente Capitolato tecnico integrato con quanto offerto in sede di Offerta Tecnica.

Le ore mensili di prestazioni eventualmente necessarie oltre il minimo stabilito e risultante da quanto offerto in sede di Offerta Tecnica non potranno in alcun modo comportare un aumento del prezzo di aggiudicazione essendo l'Appaltatore tenuto ad eseguire ogni intervento necessario ad assicurare il miglior risultato del servizio.

Per il riscontro dell'avvenuta effettuazione delle "ore minime mensili di prestazione" sarà utilizzato un mezzo oggettivo tipo "cartellino timbrature presenze" che l'Appaltatore è tenuto a presentare congiuntamente alle fatture; in alternativa l'Appaltatore potrà utilizzare, previa richiesta all'ENEA, il tabulato delle transazioni di accesso ai Centri ENEA.

Nei periodi programmati di chiusura dei Centri ENEA (ponti, estivo e natalizio), dei quali sarà data tempestiva comunicazione all'Appaltatore, al fine del rispetto delle ore minime mensili di prestazione, saranno concordate, con il Direttore dell'esecuzione del contratto di ciascun Centro ENEA, le modalità operative mediante una delle seguenti alternative:

- a) esecuzione/prosecuzione delle eventuali prestazioni straordinarie;
- b) il recupero durante l'arco dell'anno delle ore non prestate nei periodi interessati dalle chiusure, come per le assenze di malattia, ferie ecc., previo concordamento di un dettagliato "Piano di recupero";
- c) la detrazione proporzionale dell'importo corrispondente alle ore non prestate al di sotto del minimo previsto, dalla fattura.

Orario di lavoro

Le prestazioni ordinarie a corpo dovranno essere eseguite dal lunedì al venerdì di ogni settimana con esclusione delle sole festività infrasettimanali; per i locali appartenenti all'Area Omogenea Corpi di Guardia di cui anche all'Allegato 1A – "Dettaglio Immobili e Quantità" del Capitolato d'oneri le prestazioni potranno essere estese anche al sabato.

In detti locali comunque l'Appaltatore dovrà assicurare gli interventi di pulizia con al massimo due giorni di astensione anche in caso di festività infrasettimanali.

L'accesso alle varie aree e locali per l'effettuazione delle pulizie è consentito dalle ore 6.00 alle ore 19.00.

I responsabili delle parti provvederanno, all'interno di tale arco di tempo, a definire il calendario generale dei servizi di pulizia ed il programma esecutivo particolareggiato delle operazioni tenendo comunque presente che di norma non sono consentite prestazioni di pulizia durante l'orario di servizio del personale ENEA in quei locali impegnati dai dipendenti fatta eccezione di alcune aree nelle quali risulta impossibile l'accesso del personale dell'Appaltatore in assenza di personale ENEA.

Pertanto tutte le prestazioni dovranno avvenire prevalentemente dalle 06.00 alle ore 09.00 per le attività di pulizia ordinaria; dalle 9.00 alle 19.00 per attività periodiche e di presidio; l'orario effettivo delle prestazioni sarà comunque concordato con il Direttore dell'esecuzione del contratto in funzione delle esigenze specifiche del singolo Centro.

L'orario di lavoro indicato, il calendario ed il programma esecutivo potranno essere modificati dall'ENEA per proprie esigenze di servizio, con preavviso all'Appaltatore non inferiore a 15 giorni, senza che quest'ultimo possa sollevare obiezione alcuna o richiedere alcun prezzo aggiuntivo o indennizzo di sorta.

Il personale dell'Appaltatore impiegato nell'appalto deve essere perfettamente a conoscenza delle modalità di espletamento del servizio.

L'Appaltatore deve incaricare del servizio persone di provata capacità, onestà e moralità e in grado di mantenere un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con il personale ENEA e con i visitatori che accedono ai Centri.

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 (DUVRI), così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di

Invito dell'Appalto Specifico per consentire al Fornitore l'adozione di misure di prevenzione e di emergenza necessarie in relazione alla attività da svolgere.

Eventuali lavorazioni svolte nello stesso ambiente da diversi Appaltatori, dovranno essere autorizzati dai Responsabili locali ENEA, previa valutazione dei rischi derivanti da tali interferenze.

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;
- 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.

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 rispettino 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.

A titolo puramente esemplificativo, si elencano alcune attrezzature ritenute necessarie: carrelli per pulizie professionali, scope, mop, frange, scale, secchi, spruzzatori per prodotti detergenti e disinfettanti, panni catturapolvere, monospazzola lavapavimenti, aspirapolveri, bidoni aspiratutto per solidi e liquidi, decespugliatore a benzina e soffione per la rimozione di erbacce sul manto stradale e sui marciapiedi. Inoltre si riporta, a titolo indicativo, un elenco con relative tipologie e quantità di attrezzature minime, non esaustive, richieste dall'ENEA per l'esecuzione dei soli servizi di pulizia in precedenti appalti.

Macchinari e Attrezzature	CENTRO CASACCIA	CENTRO FRASCATI
Aspiraliquidi	3	2
Aspirapolvere	7	2
Asta telescopica 4 4	4	4
Autocarro	1	1
Battitappeto 10 5	10	5
Carrello ufficio/viale	88	64
Cinta imbragatura di sicurezza	2	2

Decespugliatore	2	1
Furgone (transit o ducato)	1	1
Idropulitrice	1	1
Lavamoquette	1	<u>1 (in aggiunta)</u>
Lavasciuga	3	2
Monospazzola	4	3
Robot vapore 100 gradi	1	1
Scala	5	5
Soffione	1	1

Spazzatrice stradale con uomo a bordo, spazzole traslabili, turbine di aspirazione \Rightarrow 8kPa, pista di pulizia da 1,8 a 3m, capacità carico >2mc: una per ciascun Centro.

4.3.4 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

L'ENEA metterà a disposizione i locali destinati a spogliatoio e a deposito di materiali e attrezzature, riservandosi la facoltà di effettuare controlli e verifiche periodiche sullo stato d'uso e di mantenimento dei locali, delle attrezzature e dei materiali custoditi. E' fatto divieto di depositare in detti locali materiali infiammabili, esplosivi o comunque pericolosi, nel rispetto delle norme sulla sicurezza negli ambienti di lavoro. L'Appaltatore è responsabile dei suddetti locali e dell'uso degli stessi da parte dei suoi dipendenti, e la consegna sarà formalizzata all'interno del Verbale di Consegna di cui al precedente 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 dal Decreto 7 marzo 2018, n. 49 del Ministero Infrastrutture e dei Trasporti, e delle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati.

Fatto salvo quanto offerto in sede di offerta tecnica, l'Impresa Aggiudicataria si impegna ad effettuare settimanalmente degli autocontrolli sui servizi resi e, ogni due mesi - al termine del turno di pulizia - dei controlli in contraddittorio con i

Direttori dell'esecuzione del contratto dei Centri di Ricerca ENEA oggetto dell'appalto, volti ad accertare che vengano garantiti degli standard decorosi di resa del servizio.

Il controllo ispettivo in contraddittorio viene svolto su 2 (due) ambienti scelti a campione in un edificio della sede del Centro ENEA e viene effettuato, in presenza del Referente del Servizio, senza darne alcun preavviso all'Impresa. Gli esiti del controllo ispettivo verranno formalizzati nel *"Verbale di verifica ispettiva"*, alla presenza del Referente del Servizio, che dovrà controfirmare il verbale, riportante la descrizione dell'eventuale inadempimento e/o della non conformità rilevata e della relativa contestazione.

Nel caso in cui, in sede di controllo, venga verificata la sussistenza di problematiche nell'erogazione del servizio (scarsa qualità, spazi non puliti...), il Responsabile del procedimento ne dà evidenza formale all'Impresa con richiamo scritto al Gestore/Responsabile del Servizio che deve attivarsi per provvedere a far sanare le criticità emerse entro i 3 (tre) giorni lavorativi successivi. Gli eventuali costi aggiuntivi per il ripristino della qualità del servizio, saranno a totale a carico dell'Impresa.

A fronte di richiami reiterati, la Committente procede ad un nuovo sollecito e alla convocazione formale del Gestore/Responsabile del Servizio dell'Impresa al fine di definire le azioni più appropriate per il corretto ripristino del servizio. Pertanto, nel caso l'Impresa Aggiudicataria non si attivi conseguentemente entro i 3 (tre) giorni lavorativi successivi, si applicherà una penale di cui al successivo paragrafo 8.1 del presente Capitolato tecnico.

Per quanto riguarda le attività di controllo sui servizi igienici, queste possono essere svolte anche mediante la verifica dell'apposizione della firma dell'addetto incaricato su un modulo presente nell'antibagno che attesti l'avvenuta esecuzione dell'attività di pulizia, secondo quanto definito nel Piano Operativo di Lavoro presentato in Relazione Tecnica dell'Offerta Tecnica.

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.

4.3.6 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Le fatture dei servizi, mensili posticipate, dovranno essere inviate separatamente ad ogni Centro presso il quale sono stati effettuati i servizi.

L'appaltatore emetterà le fatture elettroniche intestate all'ENEA – Agenzia Nazionale per le Nuove tecnologie, l'Energia e lo Sviluppo economico sostenibile e le trasmetterà al Sistema di Interscambio (SDI), gestito dall'Agenzia delle Entrate. A tal fine l'ENEA comunica che il Codice Univoco degli uffici dei Centri interessati (CUU), destinatari delle fatture, sono i seguenti:

Denominazione Ufficio del Centro ENEA presso IPA	CUU - Codice univoco ufficio
(Sede di Casaccia) CENTRO CASACCIA	AMM XNYN0J
(Sede di Frascati) CENTRO FRASCATI	AMM 8I8WRM

I mandati di pagamento saranno emessi, ad esito positivo del DURC e del certificato di regolarità fiscale, entro trenta giorni dalla data di ricevimento delle fatture previa autorizzazione scritta da parte del Responsabile del procedimento o del Direttore di esecuzione ENEA.

In caso di inadempimenti nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale, si applica l'art. 30, comma 6, D. Lgs. n. 50/2016.

Non si procederà al mandato di pagamento anche nel caso di accertata irregolarità dell'Impresa con gli obblighi relativi al pagamento delle imposte, al pagamento degli oneri previdenziali ed assicurativi e qualora l'impresa non abbia corrisposto ai propri dipendenti impiegati la retribuzione dovuta in base a quanto previsto dal contratto collettivo nazionale o provinciale di lavoro di categoria.

Il Corrispettivo complessivo calcolato potrà essere decurtato per effetto delle penali indicate al successivo paragrafo 8.1.

4.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI

4.4.1 VERBALE DI RICONSEGNA

L'Impresa Aggiudicataria alla scadenza del contratto si impegna a sgombrare i locali di servizio da attrezzature, materiali e quant'altro la stessa abbia usato per dare esecuzione ai servizi di pulizia al massimo entro i quindici giorni successivi la scadenza del contratto.

In particolare, alla presenza del D.E.C., o del Responsabile del procedimento, e del Gestore/Responsabile del Servizio dell'Impresa, viene sottoscritto formale "Verbale di fine lavori" in cui si dà atto dell'avvenuto ritiro, da parte dell'Impresa cessante l'appalto, di materiali, attrezzature e macchinari lasciati in deposito presso la sede del Centro ENEA nel corso dell'appalto.

Tale verbale 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. precedente 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 fine lavori, 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 fine lavori specifico.

Il Verbale dovrà contenere le seguenti sezioni:

- elenco degli eventuali 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 e il nuovo Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunione ed incontri;
- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016.

4.4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione, 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, a tal proposito si rimanda al relativo articolo dello schema di contratto.

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:

- Programmazione e controllo operativo delle attività;
- Reperibilità.

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) - CRONOPROGRAMMA DEI LAVORI

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/Responsabile del Servizio deve provvedere a organizzare, all'interno del POA, il Cronoprogramma dei lavori, la programmazione operativa delle attività dettagliate per tipologia (*Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie*), per servizio e per 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.

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

- Attività Ordinarie di Base;
- Attività Straordinarie a Richiesta la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività relative ai corsi di formazione, etc.

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 di una penale di cui al successivo paragrafo 8.1.

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al D.E.C. con un anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento di 7 giorni pena l'applicazione di una penale di cui al successivo paragrafo 8.1.

La mancata esecuzione o il ritardo nell'esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto nel POA comportano una penale di cui al paragrafo 8.1.

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 di cui al paragrafo successivo 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 5 giorni. Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 3 giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del D.E.C..

Il calendario è su base annuale (Cronoprogramma dei lavori) degli interventi di pulizie mensili o superiori al mese, di cui agli Allegati 1A e 1B al Capitolato d'oneri, sulla base delle ipotesi minime di intervento e implementato in base a quanto offerto in sede di Offerta Tecnica.

Invece, con riguardo alle pulizie giornaliere, in conformità a quanto stabilito nell'Allegato 1A e Allegato 1B al Capitolato d'oneri l'Impresa Aggiudicataria deve fornire all'ENEA il Piano presenze mensili, uno per il Centro della Casaccia e uno per il Centro di Frascati, articolato in dettaglio, per il mese successivo a quello in cui avrà avvio il servizio. In ogni caso, le elencazioni di cui agli Allegati 1A e 1B al Capitolato d'oneri non hanno carattere esaustivo e non esimono l'Impresa Aggiudicataria dagli ulteriori adempimenti utili all'esecuzione delle operazioni necessarie per eventuali esigenze peculiari di igiene e sanificazione delle unità da pulire connesse alla loro specifica destinazione, assicurando la buona conservazione e l'estetica delle medesime e di quanto in esse contenuto.

Si rammenta che le metodologie e le operazioni descritte nell'Offerta Tecnica presentata dall'Impresa Aggiudicataria sono per essa vincolanti, in particolare ove prevedano variazioni migliorative rispetto alle prestazioni indicate nella documentazione dell'AS ENEA, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8 del presente Capitolato tecnico.

Registro presenze e accessi

L'Impresa Aggiudicataria deve istituire un apposito Registro Presenze per il personale addetto al servizio di pulizia in modo tale che lo stesso possa dare evidenza, con apposita firma, dell'ora in cui dà avvio e in cui termina l'attività di pulizia. Tale registro è soggetto a controlli periodici da parte dei Direttori dell'esecuzione del contratto.

L'ENEA consente al personale dell'Impresa impiegato nell'appalto di accedere nei locali per l'espletamento del servizio, assicura la disponibilità del personale dell'ENEA stesso e di eventuali altri appaltatori per lo svolgimento dei servizi previsti.

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 e accettato dal D.E.C., e che certifichi l'esecuzione delle attività stesse.

Il "*Verbale di Controllo*" deve essere redatto con la periodicità del POA (mensile) pena l'applicazione di una penale di cui al paragrafo 8.1., 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;
- le *Attività Straordinarie* ancora in corso;
- 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;
- l'elenco delle *Attività Indifferibili* (cfr. precedente paragrafo 4.2.3), e pertanto non inserite nel POA, eseguite nel periodo di riferimento precedente.

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 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 5 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 5 giorni dalla presentazione dei chiarimenti/modifiche/integrazioni.

5.1.3 PREVENTIVO DI SPESA PER ATTIVITÀ A RICHIESTA

Potranno inoltre essere richiesti, presso i due Centri, interventi di pulizia non programmati ritenuti dal DEC indispensabili, che saranno di volta in volta effettuati dopo apposito preventivo da sottoporre all'approvazione del Responsabile del procedimento e del Direttore dell'esecuzione del contratto.

Per l'esecuzione di attività a Richiesta, fatte salve le attività "indifferibili" (vale a dire 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) il fornitore deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare con un sopralluogo preliminare (come previsto al paragrafo 4.2.3 - Attività Straordinarie - Occasionali) e deve comunicare all'Amministrazione un *Preventivo di Spesa* rispetto alle attività oggetto della richiesta.

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 di una penale di cui al paragrafo 8.1..

Nel caso di segnalazione/proposta da parte del fornitore, è compito del D.E.C. valutare la necessità di effettuare l'attività secondo il preventivo, 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.

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal D.E.C. a fronte di un *Preventivo di Spesa*, sono gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato e nessuna modifica potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

In situazione definita “**di emergenza**”, vale a dire 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 effettuato **entro 2 ore** dalla richiesta del D.E.C. e il personale dovrà soddisfare nel più breve tempo possibile le richieste fatte dal D.E.C. previo parere favorevole del Gestore/Responsabile del Servizio.

Durante il sopralluogo il Fornitore esegue l’eventuale messa in sicurezza e/o l’intervento tampone per i casi di emergenza. 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.

Le ulteriori attività necessarie al ripristino dello stato dei luoghi oggetto dell’intervento saranno ordinate dal D.E.C. nel rispetto delle norme contrattuali.

5.1.4 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

Al termine dell’esecuzione delle attività straordinarie a richiesta - occasionali (cfr. paragrafo 4.2.3), il Fornitore deve effettuare entro la fine del mese di riferimento, pena l’applicazione di una penale di cui al paragrafo 8.1., 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;
- 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 Stazione Appaltante. Il D.E.C. dovrà controfirmare la scheda come attestazione dell’avvenuta esecuzione dell’attività e dell’accettazione della stessa.

5.2 REPERIBILITÀ

Il Referente del Servizio di ogni Centro rappresenterà l’interfaccia con il Direttore dell’esecuzione del contratto e dovrà essere sempre disponibile durante le fasce orarie di espletamento del servizio e al di fuori delle stesse, nonché attuare le eventuali istruzioni ricevute dallo stesso in relazione alle specifiche esigenze del Centro. Il Fornitore deve garantire la Reperibilità per ovviare ad eventuali situazioni eccezionali legate a necessità non prevedibili e con carattere di emergenza per tutta la durata del contratto. Nel Verbale di Consegna deve essere riportato il numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità, uno per Centro.

5.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI

I Corrispettivi per i servizi Gestionali ad attivazione automatica di seguito elencati (cfr. precedente paragrafo 5.3):

- Programmazione e controllo operativo delle attività;
- Reperibilità;

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.

Le attività oggetto del servizio sono suddivise in *Attività Ordinarie* e *Attività Straordinarie a richiesta (occasionalità)*.

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 negli Allegati 1A e 1B al Capitolato d'oneri.

Le attività di base rappresentano le prestazioni alla cui esecuzione l'Appaltatore è inderogabilmente tenuto pur non rappresentando le medesime un limite alle prestazioni stesse, essendo lo stesso tenuto ad eseguire tutte le prestazioni necessarie miranti al ripristino delle condizioni ottimali.

L'Appaltatore dovrà comunicare per ogni Centro di Ricerche ENEA oggetto del presente appalto, le superfici medie da attribuire ad ogni addetto, la consistenza organica totale che intende utilizzare nell'impianto e le ore mensili lavorative totali presunte; dovrà altresì comunicare l'elenco delle attrezzature di cui intende dotare gli addetti stessi.

L'Appaltatore dovrà, altresì, comunicare per ogni Centro di Ricerche ENEA in oggetto, tipologia e quantità di macchinari e di eventuale strumentazione speciale destinati alle diverse attività previste nell'appalto, secondo quanto offerto in sede di offerta tecnica, con riferimento ai singoli ambienti oggetto del servizio di pulizia.

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.

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 8 – Aule didattiche	aule, laboratori, ...
Area Omogenea 11 – Corpi di guardia	
Area Omogenea 15 – Aree esterne	aree scoperte di pertinenza dell'immobile parcheggi, balconi, terrazze,...

6.1.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le **Attività Straordinarie (Occasionali)**, 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 Direttore dell'esecuzione del contratto.

Le *Attività Straordinarie* sono soggette al processo autorizzativo descritto al precedente paragrafo 4.2.3.

6.1.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

I servizi oggetto dell'appalto devono essere prestati in conformità alle disposizioni del presente Capitolato tecnico e dell'Allegati 1A e 1B al Capitolato d'oneri, del Contratto d'appalto e dell'Offerta Tecnica dell'Impresa Aggiudicataria, nonché nelle disposizioni di legge richiamate in tutti i documenti di cui sopra ed in quelle normative vigenti in materia.

Tutti i servizi dovranno essere eseguiti accuratamente e con ogni attenzione affinché non siano prodotti danni ai locali (pavimenti, pareti, infissi, ecc.) né agli arredi ed a tutti gli altri oggetti contenuti nei locali stessi.

L'Appaltatore è tenuto ad assicurare un risultato di livello qualitativo elevato e costante nel tempo, con l'impiego in misura adeguata di attrezzature idonee, moderne ed efficienti, e di prodotti adatti e di prima qualità, nel pieno rispetto delle norme di legge vigenti in materia.

Le metodologie operative dovranno essere quelle più valide in relazione alla natura ed alle caratteristiche delle superfici e degli oggetti da pulire nonché delle attrezzature e dei prodotti impiegati per eseguire le pulizie.

In particolare, le attrezzature ed i prodotti impiegati devono avere rispondenza specifica alle superfici ed agli oggetti con i quali vengono in contatto; è fatto assoluto divieto di un loro impiego generico ed indiscriminato.

Tutti i servizi debbono essere eseguiti nel rispetto della normativa vigente in maniera antinfortunistica e di sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.) utilizzando apparecchiature, attrezzature e materiali nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia.

Dove necessario, l'ENEA provvederà ad impartire prescrizioni dettagliate che l'Appaltatore è tenuto ad osservare, senza poter richiedere per questo alcun compenso aggiuntivo ai prezzi pattuiti.

Non è consentito al personale dell'Appaltatore accedere autonomamente ai Centri con i propri automezzi. L'accesso ai Centri degli automezzi adibiti al servizio di pulizia dovrà essere infatti preventivamente autorizzato dal Direttore dell'esecuzione del contratto che provvederà al rilascio delle autorizzazioni necessarie all'accesso stesso.

La data degli interventi periodici sarà concordata tra le parti con adeguato anticipo.

Il servizio dovrà in ogni caso essere svolto senza alcuna interruzione rispetto alle attività programmate.

L'Appaltatore riconosce all'ENEA la facoltà di far controllare da persona esperta, durante e/o al termine degli interventi, la buona esecuzione del servizio.

Qualora si verificassero scioperi o cause di forza maggiore che impediscano l'integrale espletamento del servizio, l'ENEA provvederà a detrarre dalle relative fatture l'importo corrispondente al lavoro non svolto.

L'Impresa Aggiudicataria si obbliga, entro il primo mese dalla data di avvio del servizio (anche in caso di avvio anticipato), ad effettuare la pulizia degli edifici svolgendo tutte le prestazioni indicate.

Tutti i rifiuti dovranno essere raccolti in idonei sacchi (la cui fornitura è a carico dell'Appaltatore) e trasportati, ove necessario con l'ausilio di autocarro, in un apposito luogo che l'ENEA provvederà a rendere disponibile; il successivo e definitivo allontanamento sarà effettuato a cura dell'ENEA.

Se è presente l'apposita pressa (messa a disposizione dall'ENEA) l'Appaltatore dovrà compattare e ridurre in balle la carta ed i cartoni per poi procedere allo smaltimento degli stessi per la vendita.

L'ENEA doterà ogni ufficio di appositi contenitori per la raccolta della carta e della plastica (per il solo Centro di Frascati) che l'appaltatore dovrà prelevare con sacchetti di colore differenziato.

In taluni laboratori, che saranno indicati dal Direttore dell'esecuzione del contratto, il servizio di pulizia sarà consentito solo in presenza di un responsabile ENEA.

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 e Cronoprogramma (cfr. precedente paragrafo 5.1.1).

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.).

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 specifico.

Sono compresi altresì tutti i materiali di consumo dei servizi igienici (carta igienica, crema sapone, sapone disinfettante, carta asciugamani, fogli copri sedile, sacchetti igienici, ecc.), gli apparecchi distributori nei servizi igienici (distributori di carta asciugamani, di carta igienica e di sapone liquido), i contenitori per la raccolta della carta asciugamani utilizzata nei bagni, i contenitori per il deposito discreto ed igienico di assorbenti nei bagni femminili, i contenitori per la raccolta differenziata all'interno e all'esterno degli edifici, i cestini portarifiuti negli uffici, i macchinari, le attrezzature da lavoro, i mezzi, gli autoveicoli e quanto altro necessario a garantire il corretto svolgimento ed il miglior risultato del Servizio.

Durante i periodi dell'emergenza sanitaria da COVID-19, l'Impresa dovrà, inoltre, garantire la corretta sanificazione giornaliera di tutte le postazioni di lavoro (tastiera, mouse e telefono), delle maniglie di ingresso agli edifici, ai piani (uffici) e ai servizi igienici, dei rubinetti e pulsantiere dei servizi igienici, delle pulsantiere dei distributori automatici, delle pulsantiere delle fotocopiatrici ad uso comune presenti in alcuni edifici, e dei corrimani delle ringhiere delle scale, utilizzando esclusivamente prodotti disinfettanti autorizzati dal Ministero della salute: a) come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: "Presidio medico-chirurgico" e "Registrazione del Ministero della salute n. ____"; b) come prodotti biocidi, ai sensi del D.Lgs. n. 174/2000; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: "Prodotto biocida" e

“Autorizzazione/Registrazione del Ministero della salute n. ____”. I prodotti disinfettanti devono essere inoltre conformi ai Criteri ambientali minimi individuati al successivo paragrafo specifico.

Sono a carico dell’ENEA tutti gli oneri relativi ai consumi di acqua ed energia elettrica strettamente necessari alla corretta esecuzione del servizio, nonché le tasse sui rifiuti solidi urbani.

Il Concorrente è tenuto ad adeguarsi alle regole e procedure previste per lo svolgimento delle attività di cui al presente appalto.

Fermo restando il rispetto dei Criteri ambientali minimi e delle specifiche definite dalla documentazione del presente Appalto Specifico, si riportano di seguito le caratteristiche di alcuni dei materiali di consumo che l’appaltatore dovrà fornire, che rappresentano requisiti minimi indispensabili:

Carta asciugamani in rotolo	
Specifiche	Caratteristiche richieste
Materia prima	Fibre rigenerate/Pura cellulosa
Colore materia prima	bianco
Numero veli	2
Incollaggio veli	sì
Grammatura totale	35-40 gr/mq
Grammatura media	17-20 gr/mq
Tipo goffratura	micro o micro + g.i.
Certificazione	Ecolabel
Alimentarietà	Alimenti secchi

Asciugamani piegati a "Z"	
Specifiche	Caratteristiche richieste
Materia prima	Fibre rigenerate/Pura cellulosa
Colore materia prima	bianco
Numero veli	2
Incollaggio veli	sì
Grammatura totale	40-48 gr/mq
Grammatura media per velo	19-24 gr/mq
Tipo goffratura	micro o micro + g.i.
Certificazione	Ecolabel
Alimentarietà	Alimenti secchi

Carta igienica	
Specifiche	Caratteristiche richieste
Materia prima	Fibre rigenerate/Pura cellulosa
Colore materia prima	bianco
Numero veli	2
Incollaggio veli	no
Grammatura totale	30-36 gr/mq
Grammatura media	14-19 gr/mq
Tipo goffratura	liscio o macro
Certificazione	Ecolabel
Profumazione	No

Sapone lavamani	
Specifiche	Caratteristiche richieste
Stato fisico	liquido
Densità (20° C)	1000-1050 g/L
Viscosità (20° C)	400±100 mPas
Odore	Profumato
Valore pH	7 ± 0,5
Infiammabilità	Non infiammabile
Eliminazione	Biologicamente decomponibile

È fatto divieto all'Impresa di utilizzare prodotti con funzione esclusivamente deodorante o profumante.

Il Centro Enea della Casaccia ha un organico di circa 860 dipendenti ed il Centro ENEA di Frascati ha un organico di circa 450 dipendenti.

Nei servizi igienici, laboratori, officine, magazzini del Centro, e comunque dove richiesto, l'Appaltatore provvederà alla fornitura e posa in opera dei materiali di consumo, per l'igiene dei dipendenti, come da tabella seguente:

ELENCO E QUANTITA' DEI MATERIALI DI CONSUMO PER L'IGIENE DEI DIPENDENTI

VALUTATI SU DATI STORICI (ANNO 2021)

MATERIALE DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	Quantità CASACCIA	Quantità FRASCATI
Carta asciugamani crespata in rotolo (compatibile con porta rotoli esistenti)	N.	600 rotoli	500 rotoli
Carta asciugamani doppio velo maxi rotolo da 800 strappi	N.	NO	10 rotoli

Sacchetti pattumiera comune	N.	600 unità	400 unità
Sapone neutro liquido/cremoso per le mani	Litri	80	40
Sapone in pasta per Officine e laboratori	Kg.	NO	3
Bombolette spray (tipo domestico) insetticida per zanzare, quando richiesto	N.	NO	10
Carta igienica doppio velo (compatibile con porta rotoli in dotazione)	N.	300 rotoli	160 rotoli
Fazzoletti asciugamano	N.	160 pacchi	NO

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.

Le quantità suddette sono presuntive ed elaborate in base allo storico rilevato. In ogni caso eventuali significativi scostamenti dalle quantità indicate dovranno essere segnalati al Direttore dell'esecuzione del contratto per gli opportuni provvedimenti.

E' previsto, inoltre, a spese dell'Appaltatore, il rimpiazzo e/o la fornitura ex novo, quando richiesto, dei seguenti piccoli accessori per l'igiene, quali porta-rotoli per carta igienica e asciugamani, dosatori/distributori del sapone, tappeti puliscipiedi da interno e da esterno.

Solo per il Centro di Frascati: anche i cestini carta da ufficio e da fotocopiatrice, cestini da esterno con paletto, posacenere/getta carta tipo sala d'aspetto, segatura ecc.. In alcuni edifici si può rendere necessaria la collocazione di detti materiali più di una volta al giorno. I costi medi mensili del materiale di consumo stimati su dati storici (ANNO 2021) ammontano a circa € 2.310,00 per il Centro della Casaccia e circa € 1.320,00 per il Centro di Frascati. Ulteriori informazioni saranno fornite all'Appaltatore in fase di sopralluogo presso il Centro. L'ENEA, ove possibile, potrà concedere l'utilizzo di un magazzino, posto all'interno dei Centri, per il ricovero dei materiali di scorta.

L'inadeguatezza di qualità e quantità, la non rispondenza ai requisiti minimi ambientali di cui al paragrafo successivo specifico del presente Capitolato tecnico comporterà l'applicazione di una penale di cui al paragrafo 8.1. del presente Capitolato tecnico, lo storno dalla fattura dei compensi mensili previsti e, nei casi più gravi, la risoluzione del contratto per grave inadempimento.

L'ENEA si riserva la facoltà di provvedere a proprie spese all'approvvigionamento di detti materiali in casi di negligenza dell'Appaltatore; in tale ipotesi, oltre all'applicazione delle penali e lo storno dei corrispettivi mensili previsti, l'ENEA addebiterà all'Appaltatore i costi sostenuti per detti materiali, con rivalsa sulla prima fattura disponibile ed, in mancanza, sul deposito cauzionale.

L'Appaltatore provvederà a sostituire prontamente il materiale non ritenuto idoneo dal Direttore dell'esecuzione del contratto (pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 8.1), senza alcun compenso aggiuntivo. L'Appaltatore non

potrà adottare accessori per l'igiene (porta rotoli, distributori di sapone, tappeti puliscipiedi ecc.) diversi da quella già in uso se non previo consenso da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto.

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.

Nel caso l'immobile non ne sia già provvisto, 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 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.

Le attività di pulizia e/o di disinfezione 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.

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.

Servizi nelle aree controllate e sorvegliate

Per l'esecuzione delle prestazioni a corpo nelle aree "controllate" e "sorvegliate" (come definite dall'art. 9 del D.P.R. 13 febbraio 1964, n. 185 l'Appaltatore dovrà impiegare esclusivamente lavoratori esposti (come definiti dall'art. 4 punto o) del succitato decreto) avvalendosi, in particolare, di un proprio Esperto di radioprotezione provvisto di idoneo grado di abilitazione il cui nominativo dovrà essere segnalato all'ENEA.

L'Appaltatore sarà quindi ritenuto responsabile della radioprotezione dei lavoratori stessi ai sensi del vigente Decreto legislativo 101/2020 e quindi avrà l'obbligo di attenersi a tutte le disposizioni in esso contenute.

Per tutto ciò che non sia espressamente specificato nel seguito, l'Appaltatore dovrà attenersi per la tutela della salute dei lavoratori a quanto previsto dalla normativa nazionale in materia ed alla regolamentazione vigente presso l'ENEA.

L'Appaltatore dovrà inoltre operare secondo le indicazioni fornite dal proprio Esperto di radioprotezione che dovranno essere raccolte in un "Manuale di operazione per l'esecuzione del servizio di pulizia in aree controllate e sorvegliate" redatto a cura dell'Appaltatore stesso.

Tutte le attrezzature ed i materiali utilizzati nelle aree controllate e sorvegliate con rischio di contaminazione dovranno essere opportunamente contrassegnati; qualsiasi trasferimento di questi ad altre aree o di loro destinazione "a rifiuto" potrà avvenire solo dopo benestare scritto da parte dell'Esperto di radioprotezione dell'Appaltatore stesso.

L'Appaltatore dovrà presentare all'atto della firma del contratto la seguente documentazione:

- 1) Copia del certificato di iscrizione agli elenchi dell'Ispettorato Medico Centrale del Lavoro del proprio Esperto di radioprotezione e del proprio Medico Autorizzato e le loro dichiarazioni di accettazione dell'incarico;
- 2) Copia del "Manuale di operazione per l'esecuzione del servizio di pulizia in aree controllate e sorvegliate";
- 3) Dettagliate informazioni dosimetriche riguardanti il personale addetto al servizio dovranno essere fornite ai competenti Uffici dell'ENEA.

L'ENEA si riserva, in funzione della destinazione lavorativa, la facoltà di non accettare, a suo insindacabile giudizio, lavoratori che abbiano già assorbito dosi di radiazioni ionizzanti ritenute eccessive in relazione alla previsione di dose per l'esecuzione dei servizi.

Sarà cura dell'ENEA fornire al Responsabile del Servizio, nominato dall'Impresa, la normativa vigente presso i Centri ENEA.

L'Appaltatore deve impegnarsi a far sì che i propri dipendenti osservino scrupolosamente la normativa generale e particolare di radioprotezione.

Nelle aree controllate e sorvegliate con il solo rischio di irradiazione esterna le operazioni di pulizia saranno effettuate secondo le stesse frequenze e modalità previste per le aree convenzionali, restando beninteso l'obbligo di farle eseguire da personale classificato come "esposto".

Nelle aree controllate e sorvegliate con rischio di contaminazione l'esecuzione delle pulizie dovrà essere effettuata secondo le frequenze e le modalità riportate nell'apposita categoria di classificazione (vedi Tabelle degli interventi a corpo).

6.1.4 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI

L'Appaltatore si impegna a perseguire, nello svolgimento delle attività oggetto del presente appalto, obiettivi di sostenibilità ambientale rispettando i requisiti minimi indicati nel presente Capitolato tecnico.

Inoltre, l'Appaltatore si impegna ad adottare idonee misure, dallo stesso proposte, per la riduzione degli impatti ambientali del servizio, con particolare riferimento ai sistemi di dosaggio o le tecniche di pulizia, alle apparecchiature e

macchinari elettrici da impiegare, alle soluzioni adottate per minimizzare i consumi energetici ed alle eventuali azioni poste in essere per la riduzione dei rifiuti.

L'Appaltatore si impegna, altresì, a fornire materiale idoneo ed adeguato per i servizi da svolgere ed a garantire che i prodotti usati nell'espletamento dei servizi siano di buona qualità e, in particolare, che detergenti e detersivi rispondano ai requisiti previsti dalla normativa vigente ed a fornire, infine, se richieste, le schede tecniche/tossicologiche di detti prodotti. Tutti i prodotti chimici impiegati devono in ogni caso rispondere alle normative vigenti in Italia relativamente a "biodegradabilità", "dosaggi" e "avvertenze di pericolosità".

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 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.

L'ENEA si riserva in ogni caso di effettuare prelievi a campione dei prodotti chimici e delle soluzioni pronte per l'uso, per verificarne le caratteristiche, secondo le disposizioni del presente Capitolato tecnico, nonché l'esatta percentuale dei dosaggi e delle soluzioni. La verifica verrà fatta a spese dell'Impresa Aggiudicataria in un laboratorio terzo indipendente accreditato e concordemente individuato tra le parti.

Nel caso in cui le verifiche di laboratorio delle caratteristiche chimiche dei prodotti di igiene diano esito sfavorevole, l'Impresa Aggiudicataria dovrà immediatamente sostituire i prodotti risultati non idonei con altri corrispondenti. Uguale sostituzione potrà essere richiesta nel caso vengano utilizzati prodotti che risultino fastidiosi e sgradevoli all'olfatto e possano creare disagio ai dipendenti.

La non sostituzione, totale o parziale, darà luogo all'applicazione di una penale di cui al paragrafo 8.1. del presente Capitolato tecnico.

In ogni caso, l'ENEA potrà proibire l'utilizzo di materiali, detersivi, disinfettanti e quant'altro possa, essere ritenuto non idoneo all'espletamento del servizio. L'Appaltatore, pertanto, si impegna a provvedere tempestivamente alla

sostituzione richiesta, presentando nel contempo le eventuali nuove schede tecniche e senza per questo richiedere alcun onere aggiuntivo.

6.2 PRESIDIO DI PULIZIA

E' istituito un presidio di pulizia mirante a garantire la presenza di un operatore per Centro (uno per il Centro di Casaccia e uno per il Centro di Frascati), che abbia capacità organizzativa e autonomia d'intervento (minimo 4° livello) dalle ore 8,00 alle ore 16,00 di tutti i giorni lavorativi con esclusione delle sole festività infrasettimanali, per un numero medio mensile di ore per ogni Centro pari a 170 h, e che potrà svolgere attività specifiche quali gestione dei rifiuti, il reintegro dei materiali di consumo nei servizi igienici, oltre che interventi urgenti e non prevedibili di pulizia (a solo titolo di esempio: rimozione di erbacce sul manto stradale e sui marciapiedi, anche con l'ausilio di un tagliaerba e di un soffione, rimozione da tutte le superfici a verde di eventuali carte o rifiuti di altro genere quali bottiglie, barattoli, scatole, ecc., rimozione del terriccio/detriti vari dalle rotaie dei cancelli d'ingresso, ecc.).

Tale servizio s'intende incluso nelle "Ore minime mensili di prestazione".

Per quanto concerne la remunerazione del presidio di pronto intervento di pulizia, che si intende comprensiva delle spese generali, dell'utile dell'Appaltatore, delle spese relative ai materiali di consumo e di quant'altro necessario allo svolgimento di questa attività, non è previsto alcun importo aggiuntivo poiché il tempo necessario allo svolgimento di queste attività è incluso nelle ore minime mensili di prestazioni previste per il Centro e l'onere è quindi incluso nell'importo relativo alle prestazioni ordinarie a corpo e quindi nel canone mensile.

6.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

In riferimento alla gestione delle *Attività Ordinarie e Straordinarie Occasionali* dei Servizi Operativi (cfr. paragrafo 4.2.3), si riportano di seguito le modalità di remunerazione:

CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 - "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE"	Remunerazione
SERVIZIO DI PULIZIA	
<ul style="list-style-type: none"> Attività Ordinarie di Base di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1.1) Presidio (cfr. paragrafo 6.2) 	CANONE Le presenti Attività sono remunerate per tutto il periodo contrattuale attraverso un CANONE mensile .
<ul style="list-style-type: none"> Attività Straordinarie a Richiesta di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1.2) 	A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo) Le presenti Attività sono remunerate con un corrispettivo economico A PRESTAZIONE (a valere sull'Importo a Consumo) .

6.3.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA

Le *Attività Ordinarie* di Pulizia sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle *Attività di Base* richieste dall'Amministrazione in corso di esecuzione, del prezzo a base d'asta e del ribasso offerto in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) per le Attività Ordinarie di Base ($CPUL,B$), comprensivo di tutti i materiali di consumo, i noli e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione e gestione delle attività degli stessi, nonché del presidio, è determinato come segue:

$$CPUL,B = VCPUL,B / 36$$

dove:

- $VCPUL,B$ è il Valore Economico a base di gara soggetto al ribasso relativo alle attività di pulizie ordinarie, al netto del ribasso offerto, a remunerazione delle attività a canone del Servizio di Pulizia;

- 36 è la durata contrattuale espressa in numero di mesi del servizio.

6.3.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ STRAORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA

Le *Attività Straordinarie* di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione $P_{PUL,S}$ (€/intervento), a valere sull'Importo a Consumo, consuntivato nel mese di erogazione della prestazione e comprensivo di tutti i materiali per l'espletamento delle attività, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi.

Per la modalità di gestione delle attività straordinarie si veda quanto disciplinato ai paragrafi 4.2.3 e 5.1.3 del presente Capitolato tecnico.

Al preventivo ricevuto, e previa accettazione espressa da parte del DEC, lo sconto percentuale offerto sull'importo a base d'asta soggetto al ribasso per le Attività Ordinarie di Base sarà applicato solo alla quota parte del prezzo relativo alle spese generali e all'utile d'impresa valutata nel 26,5% dei costi totale vivi esposti dall'operatore economico nel preventivo e preventivamente accettati dal D.E.C..

L'operatore economico al fine della corresponsione delle prestazioni straordinarie autorizzate è tenuto a presentare al D.E.C., preliminarmente, copia quietanzata delle fatture ricevute per l'acquisto di materiali speciali/servizi speciali espressamente autorizzati dal D.E.C..

Il costo della manodopera sarà individuato tramite l'applicazione del costo delle tabelle ministeriali di riferimento per il livello minimo richiesto per la specifica mansione moltiplicato per il numero di ore necessarie all'esecuzione dello specifico intervento. Poiché è previsto un servizio di Presidio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.2), nel caso in cui l'attività sia richiesta al personale di presidio stesso, dal corrispettivo dovuto deve essere dedotto il costo della manodopera.

6.3.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE PRESIDIO DI PULIZIA

Per quanto riguarda la remunerazione del Presidio di pulizia si rimanda al precedente Paragrafo 6.2. "Presidio di Pulizia".

7 PREZZI DEI SERVIZI

7.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

Il prezzo dell'appalto è determinato sulla base del ribasso unico percentuale offerto da applicare all'importo triennale soggetto al ribasso posto a base d'asta.

Di seguito si riporta una tabella che espone i valori dell'appalto componenti l'importo totale e base d'asta per la durata complessiva di 36 mesi:

	Importo attività a canone pulizia ed igiene ambientale (soggetto al ribasso)	Importo oneri della sicurezza (non soggetto al ribasso)	Importo extra canone a consumo per pulizie ed igiene ambientale (non soggetto al ribasso)	Importo totale a base d'asta
TOTALI base d'asta 36 mesi	€ 5.363.163,00	€ 6.355,00	€ 53.631,63	€ 5.423.149,63

Per il lotto unico riguardante i Centri di Ricerca ENEA di Casaccia e Frascati, l'importo a base d'asta soggetto al ribasso pari a **€ 5.363.163,00** è determinato dai prezzi unitari presi a riferimento di cui alla seguente Tabella 1, espressi per le varie tipologie di aree omogenee nell'unità di misura €/mq al mese come nel seguito riportato:

Tabella 1	
Area Omogenea	Prezzo [€/mq al mese]
Area tipo 1 - Uffici (uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici, ...)	0,87
Area tipo 2 - Spazi connettivi (atri, corridoi, pianerottoli, scale, ...)	0,19
Area tipo 3 - Servizi Igienici (bagni, antibagni, infermerie, ...)	4,50
Area tipo 4 - Aree Tecniche (ripostigli, archivi morti, magazzini, depositi, officine, garage, locali tecnici, ...)	0,36
Area tipo 8 - Aule Didattiche (Aule, laboratori, ...)	1,39
Area tipo 11 - Corpi di Guardia	1,23
Area tipo 15 - Aree Esterne non a verde (Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi, terrazze, percorsi espositivi esterni pavimentati e non, aree archeologiche, ...)	0,12

Di seguito si riporta il riepilogo delle superfici utili in mq di riferimento per l'appalto di cui all'Allegato 1A al Capitolato d'Oneri, da sottoporre agli interventi di pulizia ordinaria per ciascun Centro di cui all'Allegato 1B al Capitolato d'Oneri:

Tabella 2			
Area Omogenea	Casaccia	Frascati	Superfici totali per area omogenea
Area tipo 1 - Uffici (uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici, ...)	33.396,23	25.175,74	58.571,97
Area tipo 2 - Spazi connettivi (atri, corridoi, pianerottoli, scale, ...)	30.388,19	10.531,30	40.919,49
Area tipo 3 - Servizi Igienici (bagni, antibagni, infermerie, ...)	6.990,49	1.562,00	8.552,49
Area tipo 4 - Aree Tecniche (ripostigli, archivi morti, magazzini, depositi, officine, garage, locali tecnici, ...)	34.737,03	12.479,78	47.216,81
Area tipo 8 - Aule Didattiche (Aule, laboratori, ...)	15.088,75	4.203,81	19.292,56
Area tipo 11 - Corpi di Guardia	1.241,15	1024,00	2.265,15
Area tipo 15 - Aree Esterne non a verde (Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi, terrazze, percorsi espositivi esterni pavimentati e non, aree archeologiche, ...)	112.060,00	58.409,97	170.469,97
Totale Superfici	233.901,84	113.386,60	347.288,44

Applicando i singoli prezzi indicati nella Tabella 1 alle relative superfici totali riguardanti la singola area omogenea indicate nella Tabella 2, ne deriva un importo degli interventi di pulizia ordinaria dei due Centri interessati pari a € **5.363.163,00**, valido per 36 mesi per le attività ordinarie di pulizia e igiene ambientale.

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

8.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI E PENALI

L'Appaltatore ha l'obbligo di organizzare una struttura tale da garantire che ogni intervento programmato o richiesto venga effettuato secondo i tempi e le modalità previste dal presente Capitolato tecnico e da quanto successivamente indicato, in particolare, dai Direttori dell'esecuzione del contratto ENEA.

L'ENEA potrà disporre, in ogni momento, verifiche e controlli sull'esatto adempimento delle prestazioni richieste. Qualora venisse riscontrato, per qualsiasi motivo, che il servizio non sia stato espletato nella sua interezza o non sia conforme a quanto previsto dal presente Capitolato tecnico, le irregolarità o manchevolezze accertate saranno

notificate al Gestore/Responsabile del servizio (sollecito scritto) perché provveda a far sanare immediatamente la situazione ovvero entro tre (3) giorni lavorativi dalla notifica.

In caso di perdurare dell'inadempienza, l'ENEA tratterrà all'atto del pagamento della fattura i costi relativi alla mancata esecuzione del servizio ed applicherà, inoltre, una penale, come appresso stabilito, per ogni inadempienza accertata, e ciò senza pregiudizio del rimborso delle maggiori spese che l'ENEA dovesse sostenere per sopperire in altro modo alle mancanze attribuibili all'Appaltatore.

Nel caso che la fattura in corso di pagamento risulti insufficiente in relazione alle detrazioni di cui sopra, l'ENEA eserciterà il diritto di rivalsa sul deposito cauzionale.

L'Appaltatore in tal caso si obbliga a reintegrare l'ammontare del deposito stesso fino al valore fissato.

Tutte le inadempienze contrattuali dovranno essere oggetto di un contraddittorio e relativo verbale sottoscritto dalle parti. In caso di rifiuto a sottoscrivere detto verbale da parte del Responsabile del Servizio, come pure nel caso di impossibilità di quest'ultimo a partecipare al sopralluogo, il verbale sarà sottoscritto da due testimoni.

Qualora le inadempienze si dovessero verificare con frequenza eccessiva l'ENEA potrà in ogni momento, a proprio insindacabile giudizio, considerare risolto di diritto il contratto, con le modalità e le conseguenze previste nel contratto di appalto in caso di risoluzione del contratto. Ai sensi dell'art. 113 bis, D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. le penali, commisurate ai giorni di ritardo, alla frequenza ed alle prestazioni del contratto, sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale.

Le stesse non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto.

8.2 ALTRE PENALI

Fermo restando quanto indicato al paragrafo 8.1 precedente, di seguito vengono riportate le penali relative ai punti della "Tabella di valutazione dell'Offerta Tecnica" allegata al Capitolato d'Oneri:

- relativamente al punto A.3.1. *Qualità ed efficacia dei programmi di formazione del personale impiegato, mirati alla qualificazione dello stesso per l'organizzazione del lavoro, anche ai fini della riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute*, la mancata applicazione di quanto previsto relativamente alla formazione del personale comporterà l'applicazione di una penale pari a € 500,00 (euro cinquecento/00) per ritardi fino a 30 gg naturali e consecutivi. Tale penale potrà essere applicata nuovamente per ogni ulteriore mese di ritardo;
- relativamente al punto B.1.1. *Interventi specifici a richiesta in giorni non lavorativi/festivi*, in caso di mancato rispetto dell'impegno previsto in tale punto verrà applicata una penale pari ad € 100,00 (euro cento/00). In caso di reiterato mancato rispetto nell'arco di mesi 6, la penale applicata sarà di € 200,00 (euro duecento/00);
- relativamente al punto B.1.2. *Qualità del piano di lavoro, dei macchinari, delle attrezzature e dei mezzi utilizzati per il servizio da svolgere, in conformità al contenuto minimo del Capitolato*, nel caso in cui in sede di verifica ispettiva venga riscontrato il mancato utilizzo dei macchinari, delle apparecchiature e dei mezzi aventi le caratteristiche elencate in offerta, verrà richiesto l'adeguamento a quanto dichiarato in sede di offerta e contestualmente applicata una penale di € 100,00 per ogni macchinario, apparecchiatura e mezzo e per ogni mancato utilizzo. Il protrarsi

dell'inadempienza per n. 30 gg naturali e consecutivi comporterà il raddoppio delle penali applicate fino al 60-esimo giorno dalla verbalizzazione da parte del responsabile del servizio;

- relativamente al punto B.2.1. *Riduzione tempi di sopralluogo per emergenza*, in caso di mancato rispetto all'impegno di ridurre i tempi per l'esecuzione del sopralluogo, nel caso di chiamata per richiesta di intervento avente livello di priorità "Emergenza", da 2 ore previste a 1 ora, verrà applicata una penale pari ad € 100,00 (euro cento/00) per ogni evento. In caso di ritardo reiterato nell'arco di mesi 6, la penale applicata sarà di € 200,00 (euro duecento/00) per ogni evento;
- relativamente al punto B.2.2 *Riduzione tempi di preventivo per richiesta di intervento*, in caso di mancata riduzione dei tempi per l'elaborazione del preventivo da sottoporre all'approvazione del Responsabile del Servizio da 48 ore a 24 ore, verrà applicata una penale pari ad € 100,00 (euro cento/00) per ogni evento. In caso di ritardo reiterato nell'arco di mesi 6, la penale applicata sarà di € 200,00 (euro duecento/00) per ogni evento;
- relativamente al punto B.2.3 *Proposte di miglioramento del servizio da eseguire, rispetto al contenuto minimo del Capitolato, senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante*, nel caso in cui in sede di verifica ispettiva vengano riscontrati la mancata applicazione delle proposte migliorative del piano di lavoro, dei mezzi, delle attrezzature e dei macchinari, verrà richiesto l'immediato adeguamento a quanto dichiarato in sede di offerta e contestualmente verrà applicata una penale di € 100,00 (euro cento/00) per ogni giorno di ritardo nell'applicazione della misura correttiva. Il protrarsi dell'inadempienza per n. 30 gg naturali e consecutivi comporterà il raddoppio delle penali applicate fino al 60-esimo giorno dalla verbalizzazione da parte del responsabile del servizio;
- relativamente al punto B.3.1 *Resoconto Semestrale*, in caso di inadempimento rispetto all'obbligo assunto dall'Impresa verrà applicata una penale pari a € 500,00 (euro cinquecento/00) e l'Impresa dovrà provvedere alla risoluzione della non conformità entro 7 gg naturali e consecutivi dal momento del riscontro della inadempienza. Verrà applicata una ulteriore penale di € 50,00 (euro cinquanta/00) per ogni successivo giorno di ritardo;
- relativamente al punto B.3.2 *Funzionalità ed efficacia della metodologia e del sistema di verifica del servizio da svolgere*, in caso di inadempimento rispetto all'obbligo assunto verrà applicata una penale pari a € 500,00 (euro cinquecento/00) e l'Impresa dovrà provvedere alla risoluzione della non conformità entro 7 gg naturali e consecutivi dal momento del riscontro della inadempienza. Verrà applicata una ulteriore penale di € 50,00 (euro cinquanta/00) per ogni successivo giorno di ritardo;

- relativamente al punto C.1.1 *Utilizzo di sistemi o soluzioni di dosaggio/diluizione per prodotti non super-concentrati*, il mancato utilizzo dei sistemi dichiarati in sede di offerta comporterà l'applicazione di una penale pari a € 500,00 (euro cinquecento/00) e l'Impresa dovrà provvedere alla sostituzione dei sistemi non conformi entro 7 gg naturali e consecutivi dal momento del riscontro della inadempienza. Verrà applicata una ulteriore penale di € 50,00 (euro cinquanta/00) per ogni successivo giorno di ritardo;
- relativamente al punto C.1.2 *Utilizzo di Prodotti in microfibra per lavaggio e detersione superfici*, il mancato utilizzo dei prodotti dichiarati in sede di offerta comporterà l'applicazione di una penale pari a € 500,00 (euro cinquecento/00) e l'Impresa dovrà provvedere alla sostituzione dei prodotti non conformi entro 7 gg naturali e consecutivi dal momento del riscontro della inadempienza. Verrà applicata una ulteriore penale di € 50,00 (euro cinquanta/00) per ogni successivo giorno di ritardo;
- relativamente al punto C.2.1 *Documenti in formato elettronico*, in caso di inadempimento rispetto all'obbligo assunto verrà applicata una penale pari a € 500,00 (euro cinquecento/00) per ogni evento e l'obbligo per l'Impresa di utilizzare quanto previsto entro 15 gg naturali e consecutivi dal momento del riscontro della inadempienza. Verrà applicata una ulteriore penale di € 50,00 (euro cinquanta/00) per ogni successivo giorno di ritardo;
- relativamente al punto C.2.2 *Soluzioni per la riduzione degli impatti energetici ed ambientali di apparecchiature, macchinari e mezzi per il servizio da svolgere*, il mancato utilizzo delle soluzioni e apparecchiature dichiarate in sede di offerta comporterà l'applicazione di una penale pari a € 200,00 (euro duecento/00) per ogni macchinario, apparecchiatura e mezzo e per ogni mancato utilizzo e l'obbligo per l'Impresa di utilizzare le soluzioni e apparecchiature previste entro 7 gg naturali e consecutivi dal momento del riscontro della inadempienza. Verrà applicata una ulteriore penale di € 50,00 (euro cinquanta/00) per ogni successivo giorno di ritardo.

9 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.

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. 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.

La mancanza del Resoconto Annuale comporta l'applicazione di una penale di cui al precedente paragrafo 8.1. del presente Capitolato tecnico.