



CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

**SERVIZIO DI FACCHINAGGIO, TRASPORTO E TRASLOCO A RIDOTTO IMPATTO
AMBIENTALE PER LE SEDI DI AGENZIA DELLE ENTRATE E DI AGENZIA DELLE ENTRATE -
RISCOSSIONE**

INDICE

1. DEFINIZIONI	3
2. OGGETTO	4
3. SERVIZI OPERATIVI – CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE	4
3.1 <i>ATTREZZATURE, MEZZI ED IMBALLAGGI</i>	6
3.2 <i>DOTAZIONE MINIMA DI MEZZI</i>	7
4 DURATA – MODALITA’ DI REMUNERAZIONE – VERBALE DI AVVIO DELLA ESECUZIONE	8
5. ONERI DELLA SICUREZZA	10
6. SEDI	11
7. SICUREZZA SUL LAVORO E PREVENZIONE INFORTUNI	11
8. PERSONALE	12
9 SERVIZI GESTIONALI	13
9.1 PORTALE WEB	13
9.1.1 TROUBLE TICKETING	14
9.1.2 GESTIONE DOCUMENTALE	
9.2 CALL CENTER E PRONTO INTERVENTO	
10. GESTIONE DEGLI INTERVENTI – MODALITA’ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	15
11. LIVELLI DI SERVIZIO	17
12 RENDICONTAZIONE, VERIFICA DI REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE	18
13 COPERTURA ASSICURATIVA	19

1. DEFINIZIONI

- **Stazione Appaltante:** Agenzia delle Entrate (di seguito AdE) in nome proprio e in nome e per conto di Agenzia delle Entrate Riscossione (di seguito AdER);
- **Amministrazioni Contraenti:** AdE e AdER;
- **Fornitore:** affidatario dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- **Responsabile del servizio del Fornitore:** Persona nominata dal Fornitore quale referente dei Servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, con ruolo di supervisione e coordinamento e potere di rappresentanza del Fornitore medesimo. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità nonché di potere di rappresentanza e delega interna per le attività di gestione dell'appalto ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.
- **Contratto Normativo:** contratto che disciplina i rapporti giuridici intercorrenti tra Amministrazioni Contraenti ed il Fornitore per l'esecuzione dei servizi previsti nel presente Capitolato Tecnico;
- **Contratto Esecutivo – Ordine Attuativo** è l'atto sottoscritto singolarmente dalle Amministrazioni Contraenti in esecuzione del contratto normativo avente ad oggetto l'attivazione e l'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico.
- **Conferma di Intervento:** documento identificativo comunicato dalle Amministrazioni Contraenti in fase di autorizzazione del preventivo riportante il numero interno generato dal sistema contabile;
- **Numero di Regolare Esecuzione:** numero identificativo comunicato dalle Amministrazioni Contraenti in fase di autorizzazione alla fatturazione e che il Fornitore deve riportare nella fattura elettronica;
- **Pronto intervento:** struttura del Fornitore per fronteggiare situazioni di emergenza in orario di reperibilità al di fuori degli orari di Call Center.
- **Rendiconto Annuale:** è il documento che il Fornitore produce annualmente come riepilogo delle attività regolarmente eseguite nell'anno concluso.
- **Scheda Consuntivo Intervento:** è il documento analitico da compilare a cura del Fornitore a seguito di ogni intervento straordinario.
- **Sedi o Unità Operative:** unità immobiliari delle Amministrazioni Contraenti presso le quali dovranno essere eseguite le prestazioni richieste.
- **Verbale di Avvio della Esecuzione:** è il verbale redatto dalle Amministrazioni Contraenti in contraddittorio con il Fornitore ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'Appalto.

2. OGGETTO

Il presente capitolato ha per oggetto i servizi di facchinaggio interno ed esterno, trasporto e trasloco, da svolgersi secondo i fabbisogni indicati per ogni Lotto nell'**Allegato 1** e presso le sedi specificate nell'**Allegato 2** nonché per quelle che le Amministrazioni Contraenti dovessero acquisire durante la durata dell'appalto.

I fabbisogni indicati nell'**Allegato 1** hanno carattere indicativo e non vincolante per le Amministrazioni Contraenti. In ragione di quanto sopra, pertanto, il Fornitore dichiara di essere pienamente edotto e di accettare espressamente, ora per allora, rinunciando a tal riguardo a qualsiasi richiesta e/o azione e/o eccezione che le Amministrazioni Contraenti non garantiranno un corrispettivo minimo o una richiesta minima di servizi.

L'appalto è suddiviso nei seguenti Lotti:

LOTTO	REGIONI
1	Piemonte – Valle d'Aosta
2	Lombardia
3	Veneto – Trentino Alto Adige – Friuli Venezia Giulia
4	Emilia Romagna - Liguria
5	Toscana - Umbria
6	Abruzzo - Marche
7	Lazio – Roma Direzioni Centrali/Generali
8	Campania - Basilicata
9	Puglia - Molise
10	Calabria – Sicilia (solo AdE)
11	Sardegna

3. SERVIZI OPERATIVI – CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE

Il servizio operativo di cui al presente Capitolato si articola in due categorie: facchinaggio interno e facchinaggio esterno.

Facchinaggio interno: comprende tutte le attività volte ad assicurare la razionale gestione delle postazioni di lavoro attraverso l'esecuzione delle movimentazioni di beni e materiali da effettuarsi all'interno delle sedi di cui all'**Allegato 2** ovvero di quelle che le Amministrazioni Contraenti dovessero acquisire nell'arco temporale di vigenza del contratto.

Si riportano di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività che il Fornitore sarà chiamato a svolgere, nell'ambito del facchinaggio interno, secondo le indicazioni delle Amministrazioni Contraenti:

- movimentazione di arredi ed attrezzature compreso lo smontaggio ed il montaggio di quegli arredi che, per le loro dimensioni, non si dovessero riuscire a spostare montati;
- movimentazione di macchine fotocopiatrici, computer, stampanti, ecc. e loro collegamento alla rete;

- supporto ai tecnici specializzati per lo spostamento di apparecchiature impiantistiche (es. condizionatori portatili, eliminacode ...);
- smontaggio di pareti divisorie e relativo montaggio delle stesse nei locali indicati, con esclusione degli interventi edili;
- sistemazione di magazzini e stoccaggio di arredi e attrezzature per il “fuori uso”;
- movimentazione, distribuzione e stoccaggio materiale vario (ad esempio: minuteria, macchine per ufficio, carta, cancelleria ecc.) tra i vari piani e le apposite aree di stoccaggio;
- movimentazione e sistemazione di documentazione, compreso l’imballaggio catalogato di faldoni e pratiche in genere, all’interno degli immobili;
- fornitura di cartoni da imballo e altro materiale idoneo al trasferimento del materiale d’ufficio;
- apposizione di etichette identificative sui beni e loro rilevazione con strumenti forniti dalle Amministrazioni Contraenti;
- posizionamento ordinato nella nuova collocazione secondo le indicazioni ricevute; quant’altro si dovesse ritenere necessario per il buon esito del servizio.

Facchinaggio esterno/trasloco: consiste nell’espletamento dei servizi di facchinaggio, trasporto e trasloco e comprende le attività di movimentazione mobilio, dotazioni di ufficio, e attrezzature varie da effettuarsi tra le sedi elencate in **Allegato 2** ovvero di quelle che le Amministrazioni Contraenti dovessero acquisire nell’arco temporale di vigenza del contratto o presso altre destinazioni. In tale ipotesi non saranno dovuti al Fornitore maggiori oneri.

Si riportano di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività che il Fornitore sarà chiamato a svolgere, nell’ambito del facchinaggio esterno, secondo le indicazioni delle Amministrazioni Contraenti:

- movimentazione di arredi (scrivanie, armadi, librerie, cassettiere, tende ecc..) compreso lo smontaggio ed il rimontaggio nell’immobile di destinazione;
- movimentazione e montaggio di pareti divisorie, con esclusione degli interventi edili;
- fornitura di cartoni da imballo e altro materiale idoneo al trasferimento del materiale d’ufficio;
- movimentazione, distribuzione e stoccaggio materiale vario (ad esempio: carta, cancelleria ecc.) tra i vari piani e le apposite aree di stoccaggio;
- impacchettatura catalogata di faldoni, cartelle ed oggetti in genere;
- smontaggio, imballaggio, trasporto e riassetto stazioni di lavoro (PC ed eventuale stampante individuale) e loro collegamento alla rete;
- imballaggio e trasporto stampanti condivise, fotocopiatrici, telefoni, fax, scanner, ecc. e loro collegamento alla rete;

- posizionamento accurato ed ancorato di tutti i beni oggetto di trasferimento sulle attrezzature utilizzate e sui mezzi di trasporto usati, provvedendo alla fornitura di idonei contenitori per l'imballaggio allo scopo di evitare danni alle persone ed alle cose;
- trasporto con mezzi del Fornitore ovvero con mezzi nella sua disponibilità nei luoghi indicati;
- disimballaggio, montaggio e sistemazione dei beni traslocati nell'immobile di destinazione;
- posizionamento ordinato nella nuova collocazione secondo le indicazioni ricevute;
- carico e trasporto, a spese del Fornitore, dei materiali di risulta e di ogni altro materiale non più idoneo, da smaltire nel rispetto della vigente normativa in materia di rifiuti.

Resta naturalmente inteso che il Fornitore sarà tenuto a svolgere tutte quelle attività che, anche se non indicate nelle elencazioni che precedono, siano necessarie alla corretta esecuzione dei servizi di facchinaggio interno ed esterno, senza che da ciò possa derivare per il Fornitore il diritto al riconoscimento di eventuali maggiori oneri sopportati.

Per le attività, sia di facchinaggio interno che di facchinaggio esterno, relative ai beni informatici è richiesta la capacità di maneggiare apparecchiature informatiche e relativi collegamenti (LAN, USB, elettrici, mouse/tastiera, casse, ecc.) alla rete avendo cura di scollegare e imballare i componenti per poi assemblarli e ricollegarli nuovamente presso la nuova sede ovvero presso altro ufficio all'interno del medesimo stabile.

Tutte le attività dovranno essere espletate in conformità alla normativa vigente ed alle eventuali future modificazioni ed integrazioni, con particolare riferimento alle disposizioni in materia di tutela della privacy e della riservatezza dei dati.

3.1 ATTREZZATURE, MEZZI ED IMBALLAGGI

Le attrezzature, le piattaforme e gli automezzi impiegati devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato nonché dotate di tutti quegli accorgimenti ed accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Nell'esecuzione del servizio il Fornitore dovrà utilizzare mezzi - di sua proprietà ovvero nella sua disponibilità - a ridotto impatto ambientale almeno appartenenti alla categoria Euro 5 ovvero immatricolati dopo il 1° settembre 2009, purché conformi ad una delle seguenti norme:

- direttiva 1999/96/CE Riga B2,
- direttiva 1999/96/CE Riga C (ECOL. MIGLIORATO),
- direttiva 2001/27/CE Rif. 1999/96/CE Riga B2,
- direttiva 2001/27/CE Rif. 1999/96/CE Riga C (ECOL. MIGLIORATO),
- direttiva 2005/78/CE Rif. 2005/55/CE Riga B2 (Euro 5),
- direttiva 2005/78/CE Rif. 2005/55/CE Riga C (ECOL. MIGLIORATO),

- direttiva 2006/51/CE Rif. 2005/55/CE Riga B2 (Euro 5),
- direttiva 2006/51/CE Rif. 2005/55/CE Riga C (ECOL. MIGLIORATO),
- direttiva 2006/81/CE Rif. 2005/55/CE Riga B2 (Euro 5),
- direttiva 2006/81/CE Rif. 2005/55/CE Riga C (ECOL. MIGLIORATO),
- direttiva 2008/74/CE Rif. 2005/55/CE Riga B2,
- regolamento 715/2007 e 692/2008 (Euro 5A),
- regolamento 715/2007 e 692/2008 (Euro 5 con dispositivo antiparticolato).

Il Fornitore, inoltre, durante tutta la durata dell'appalto dovrà sottoporre i mezzi a manutenzione programmata anche al fine del contenimento delle emissioni di CO2.

Le Amministrazioni Contraenti hanno il diritto di verificare in qualsiasi momento lo stato dei veicoli e la loro conformità agli standard richiesti.

A comprova di quanto sopra, le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere al Fornitore di produrre copia dei libretti di circolazione dei mezzi utilizzati.

Il Fornitore dovrà acquisire a proprie spese e per tempo i permessi e le autorizzazioni necessarie per accedere a zone a traffico limitato, previste dai regolamenti comunali, tenendo indenni le Amministrazioni Contraenti da qualsivoglia addebito e/o contestazione da parte delle autorità competenti. Sono a carico del Fornitore gli eventuali oneri di occupazione del suolo pubblico.

L'area di stoccaggio dovrà essere individuata dal Fornitore in accordo con i referenti delle Amministrazioni Contraenti.

Gli imballaggi devono essere costituiti da materiale facilmente riciclabile e/o proveniente da risorse rinnovabili. Essi devono essere altresì riutilizzati più volte, fino al loro definitivo esaurimento.

Gli imballaggi non ulteriormente utilizzabili devono essere ritirati dal Fornitore e destinati ad attività di recupero di materia prima.

Il Fornitore deve provvedere al ritiro di tutti gli imballaggi al termine delle operazioni di facchinaggio.

Si evidenzia inoltre che tutte le attrezzature i materiali necessari per lo svolgimento delle attività di facchinaggio interno ed esterno sono incluse nei corrispettivi economici offerti dal Fornitore.

3.2 DOTAZIONE MINIMA DI MEZZI

Il Fornitore dovrà garantire, per tutta la durata dell'appalto, una disponibilità di mezzi tale da consentire, anche nel caso di contemporaneità di richieste di intervento, la puntuale e corretta esecuzione delle attività dedotte in contratto e in Capitolato.

Per disponibilità si intende un idoneo titolo giuridico atto ad attestare l'effettivo possesso dei mezzi.

A tal fine, il Fornitore dovrà dimostrare nei confronti di ciascuna Amministrazione Contraente, prima della stipula del contratto normativo, la disponibilità di almeno due di ciascuna delle seguenti attrezzature/veicoli per ciascuna Regione ricompresa in ciascun Lotto di aggiudicazione:

a	Furgonati e autocarri, anche con sponda idraulica, con portata fino q.li 35 appartenenti almeno alla categoria Euro 5
b	Autocarri, anche con sponda idraulica, con portata oltre q.li 35 appartenenti almeno alla categoria Euro 5
c	Piattaforme aree/carrelli elevatori non inferiori a 25 mt
d	Transpallet elettrici e muletti elettrici 20/30 q.li

Tale disponibilità dovrà essere assicurata per tutta la durata dell'appalto.

Il Fornitore dovrà quindi poter assicurare a ciascuna Amministrazione Contraente l'esecuzione dei servizi anche in contemporanea su sedi diverse ricomprese nel lotto/lotti aggiudicati.

Si precisa che gli automezzi dovranno essere condotti da "Autista/Facchino" e che lo stesso dovrà svolgere anche le attività di facchinaggio che le Amministrazioni Contraenti avranno richiesto.

Le attrezzature, le piattaforme e gli automezzi impiegati devono essere perfettamente efficienti, in regola con le norme vigenti anche in materia di prevenzione infortuni e correttamente mantenute nonché dotate di tutti quegli accorgimenti ed accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

4 DURATA – MODALITA' DI REMUNERAZIONE – VERBALE DI AVVIO DELLA ESECUZIONE

L'appalto avrà durata di **48 mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione del Contratto Normativo di riferimento. Dallo stesso deriveranno uno o più Contratti Esecutivi – Ordini Attuativi per ogni Lotto.

L'esecuzione dei servizi sarà avviata, salvo diverse indicazioni, con la sottoscrizione del Contratto Esecutivo – Ordine Attuativo di riferimento a cui sarà allegato il Verbale di Avvio dell'Esecuzione riportante, per il Fornitore, il nominativo ed i riferimenti del **Responsabile del servizio del Fornitore**, per le Amministrazioni Contraenti i nominativi del Responsabile Unico del Procedimento, del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) e di eventuali suoi Assistenti.

Per ciascun lotto, le Amministrazioni Contraenti si riservano la facoltà di rinnovare il contratto normativo, alle medesime condizioni, per una durata massima pari a 12 (dodici) mesi e per un importo massimo pari a 1/4 dell'importo complessivo del lotto di riferimento al netto di IVA nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. Le Amministrazioni Contraenti esercitano tale facoltà comunicandola al Fornitore mediante PEC almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto normativo originario.

Le Amministrazioni Contraenti si riservano la facoltà di proroga di cui all'art. 106, comma 11, D.Lgs. n. 50/2016, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure ad evidenza pubblica indette per l'individuazione di un nuovo contraente.

Per le prestazioni di facchinaggio interno e di facchinaggio esterno sarà dovuto un corrispettivo orario per ogni ora di effettivo utilizzo delle risorse umane, degli

automezzi e delle piattaforme. Gli interventi saranno di almeno 4 (quattro) ore lavorative.

Nel computo degli interventi non andranno compresi i tempi di percorrenza dalla sede del Fornitore a quella dove deve essere effettuato l'intervento e viceversa. Si precisa che:

- o il corrispettivo orario, sia del facchinaggio interno che esterno, comprende i costi per attrezzature ed imballaggi necessari al corretto espletamento del servizio;
- o nel servizio di facchinaggio esterno le ore di impiego degli automezzi e delle piattaforme sono remunerate in misura pari alle ore/uomo. Pertanto, i preventivi saranno composti dal numero di ore/uomo, di ore/automezzo e di ore/piattaforma che si prevede di impiegare. A titolo esemplificativo, in un'operazione di trasloco che preveda l'utilizzo di n. 64 ore/uomo e n. 16 ore/automezzo, il corrispettivo totale sarà quantificato rispetto a n. 80 ore di facchinaggio esterno. Le attrezzature impiegate, quali ad esempio i carrelli, saranno invece ricomprese nel costo ora/uomo.

Relativamente ai servizi richiesti i fabbisogni quadriennali per ciascun Lotto e per ciascuna Amministrazione Contraente sono evidenziati nell'**Allegato 1 al presente Capitolato**.

I quantitativi relativi alla facoltà di rinnovo per una durata massima pari a 12 mesi sono stimati per ciascuna Amministrazione Contraente nelle seguenti tabelle.

Lotto AdE	Regione	ORE uomo Facchinaggio Interno rinnovo 12 mesi	ORE uomo Facchinaggio Esterno rinnovo 12 mesi
1	Piemonte	9600	8280
	Valle d'Aosta	288	504
2	Lombardia	14904	11304
3	Friuli Venezia Giulia	2880	2448
	Bolzano	480	792
	Trento	672	1368
	Veneto	7104	6048
4	Emilia Romagna	6912	4752
	Liguria	3456	2376
5	Toscana	6912	8064
	Umbria	1728	1512
6	Abruzzo	3264	2520
	Marche	3264	2808
7	Lazio	8736	3168
	Direzioni Centrali	6400	2694
8	Basilicata	768	1368
	Campania	8160	5184
9	Molise	672	1080
	Puglia	6240	3384
10	Calabria	3456	3960
	Sicilia	7344	8784
11	Sardegna	3264	2592

Lotto AdER	Regione	ORE uomo Facchinaggio Interno Rinnovo 12 mesi	ORE uomo Facchinaggio Esterno Rinnovo 12 mesi
1	Piemonte	3.400	3.864
	Valle d'Aosta	96	168
2	Lombardia	4.680	5.040
3	Friuli Venezia Giulia	600	1.120
	Trentino Alto Adige	720	1.008
	Veneto	1.920	2.688
4	Emilia Romagna	1.600	1.848
	Liguria	1.080	1.512
5	Toscana	1.680	2.352
	Umbria	600	840
6	Abruzzo	1.200	1.680
	Marche	1.080	2.016
7	Lazio	1.560	2.184
	Roma /Direzione Generale	5.760	960
8	Basilicata	480	672
	Campania	3.160	4.800
9	Molise	360	504
	Puglia	2.320	3.312
10	Calabria	2.200	2.520
11	Sardegna	2.440	3.360

5 .Oneri della sicurezza

Relativamente agli oneri della sicurezza atteso che nei servizi oggetto dell'appalto sono presenti rischi interferenziali gli oneri sono stati quantificati per 48 mesi come indicato nella seguente tabella.

Lotto	Oneri della sicurezza AdE	Oneri della sicurezza AdER	Totale
1	€ 11.293,85	€ 3.842,24	€ 15.136,09
2	€ 9.005,37	€ 4.588,70	€ 13.594,07
3	€ 17.013,50	€ 4.415,78	€ 21.429,28
4	€ 8.594,13	€ 5.676,24	€ 14.270,37
5	€ 10.234,20	€ 5.535,62	€ 15.769,82
6	€ 6.805,12	€ 5.019,24	€ 11.824,36
7	€ 6.356,71	€ 2.974,02	€ 9.330,73
8	€ 8.383,26	€ 6.032,75	€ 14.416,01
9	€ 8.352,32	€ 5.693,93	€ 14.046,25
10	€ 12.225,16	€ 3.391,82	€ 15.616,98
11	€ 3.288,68	€ 3.131,00	€ 6.419,68

(*) importi al netto dell'IVA

Il valore degli oneri della sicurezza relativi alla facoltà di rinnovo per una durata massima pari a 12 mesi è stato quantificato come indicato nella seguente tabella.

Lotto	Oneri della sicurezza AdE	Oneri della sicurezza AdER	Totale
1	€ 2.823,46	€ 960,56	€ 3.784,02
2	€ 2.251,34	€ 1.147,18	€ 3.398,52
3	€ 4.253,38	€ 1.103,95	€ 5.357,33
4	€ 2.148,53	€ 1.419,06	€ 3.567,59
5	€ 2.558,55	€ 1.383,91	€ 3.942,46
6	€ 1.701,28	€ 1.254,81	€ 2.956,09
7	€ 1.589,18	€ 743,51	€ 2.332,69
8	€ 2.095,82	€ 1.508,19	€ 3.604,01
9	€ 2.088,08	€ 1.423,48	€ 3.511,56
10	€ 3.056,29	€ 847,96	€ 3.904,25
11	€ 822,17	€ 782,75	€ 1.604,92

(*) importi al netto dell'IVA

6. SEDI

I servizi di facchinaggio interno ed esterno saranno svolti, per ciascun Lotto, presso le sedi indicate in **Allegato 2 al presente Capitolato**.

Qualora le Amministrazioni Contraenti decidessero di aprire/chiedere nuove sedi/ unità operative, comunicheranno l'attivazione/chiusura, a mezzo PEC o posta elettronica, unitamente ad ogni altra informazione concernente l'ubicazione, gli orari e quant'altro necessario allo svolgimento del servizio, dandone un preavviso al Fornitore di almeno **7 giorni solari**.

Il Fornitore, pertanto, accetta sin d'ora che qualsiasi variazione all'ubicazione delle sedi/unità operative indicate nell'**Allegato 2** non comporterà alcun diritto ad eccezioni ovvero al riconoscimento di eventuali maggiori oneri sopportati dal medesimo, essendo il corrispettivo onnicomprensivo e remunerativo di tutte le attività, nessuna esclusa, occorrenti per la perfetta esecuzione dei servizi.

7. SICUREZZA SUL LAVORO E PREVENZIONE INFORTUNI

Durante lo svolgimento del servizio devono essere osservate, come disposto dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., tutte le misure, anche antinfortunistiche, prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

L'inosservanza di tali disposizioni, oltre a comportare il risarcimento dei danni causati, qualora accertata per almeno 3 volte (tre) determinerà la facoltà di risoluzione del contratto di appalto e gli eventuali danni derivanti da tale risoluzione saranno a totale carico del Fornitore.

Per operazioni particolarmente complesse il Fornitore dovrà effettuare, anche congiuntamente all'RSPP delle Amministrazioni Contraenti, previo accordo per tempistiche e modalità, apposito sopralluogo presso le sedi/unità operative ove verranno svolti i servizi, al fine di prendere atto di eventuali rischi specifici ivi esistenti e quindi adottare adeguate precauzioni allertando i propri dipendenti.

Il Fornitore dovrà, infine, uniformarsi alle procedure d'emergenza e di pronto soccorso sanitario in vigore presso le sedi/unità operative ove si svolgeranno le attività contrattuali.

8. PERSONALE

I servizi oggetto del presente Capitolato devono essere svolti da personale alle dipendenze del Fornitore (che eserciterà sullo stesso il potere di controllo e direzione) inquadrato e retribuito nel rispetto dei CCNL applicabili alle attività oggetto dell'appalto; pertanto nessun vincolo o rapporto potrà sorgere nei confronti delle Amministrazioni Contraenti.

Il Fornitore è garante dell'idoneità del personale secondo le vigenti normative.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

Il Fornitore dovrà provvedere alla retribuzione ed a tutti gli oneri previdenziali, assicurativi ed assistenziali e ad ogni altro adempimento per il personale che sarà impiegato nell'esecuzione del servizio, compresa qualsiasi prestazione ed obbligazione inerente al rapporto di lavoro secondo le leggi ed i contratti vigenti, restando esclusa ogni e qualsiasi responsabilità da parte delle Amministrazioni Contraenti.

Il Fornitore è obbligato ad attuare nei confronti del personale impiegato condizioni normative e retributive non inferiori a quelle contemplate dai Contratti Collettivi di Lavoro in vigore applicati alla categoria e nelle località nelle quali si svolgono i Servizi, nonché condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro Contratto Collettivo successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località.

Il Fornitore dovrà, altresì, continuare ad applicare i predetti Contratti Collettivi anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione.

Il Fornitore dovrà tenere indenne le Amministrazioni Contraenti per ogni eventuale pregiudizio e/o danno che le stesse dovessero subire a seguito di qualsiasi azione e/o pretesa avanzata nei propri confronti da parte dei dipendenti del Fornitore.

Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali ed assicurativi, disciplinanti il rapporto di lavoro del settore. Il Fornitore ha comunque l'obbligo di rispettare tutte le normative inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza le Amministrazioni Contraenti da ogni responsabilità in merito.

Il personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto dovrà:

- essere in possesso di idonei requisiti per lo svolgimento delle attività;
- indossare divise da lavoro decorose e uniformi tra loro ed esporre una tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le

generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro (Fornitore) ai sensi di quanto disposto dall'art. 20, comma 3 del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;

- registrare la presenza presso le sedi ove il servizio viene reso, firmando appositi registri messi a disposizione dalle Amministrazioni Contraenti ovvero mediante altra modalità che le Amministrazioni Contraenti riterranno idonea ;
- essere dotato di attrezzature da lavoro conformi alla disciplina sulla sicurezza nei luoghi di lavoro in relazione alla specifica tipologia del servizio reso (scarpe antinfortunistiche, guanti da lavoro, caschi protettivi, carrelli per il trasporto carichi ecc.);
- essere adeguatamente formato alle specifiche attività di competenza anche in relazione alla normativa sulla *privacy*.

Il Fornitore è tenuto ad informare il personale impiegato nell'appalto qualora, a qualunque titolo, dovesse entrare in contatto con la documentazione, che il contenuto di questa ha carattere di massima riservatezza investendo aspetti coperti dalla normativa per la tutela della *privacy*.

9 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali comprendono:

- l'interscambio di informazioni a mezzo Portale Web, messo a disposizione dalle Amministrazioni Contraenti, per la gestione delle seguenti funzionalità:
 - *trouble ticketing* e *tracking* richieste;
 - gestione documentale.
- gestione del *Call Center* a cura del Fornitore;
- numero reperibilità - pronto intervento (fuori orario del *Call Center*) a cura del Fornitore.

Non vi è alcun canone per i servizi in questione dovendo gli stessi ritenersi remunerati dal corrispettivo unitario del servizio.

9.1 PORTALE WEB

Le Amministrazioni Contraenti metteranno a disposizione un Portale Web di *trouble ticketing* e *tracking richieste* accessibile al Fornitore che verrà opportunamente profilato e le cui funzionalità verranno comunicate in sede di verbale di avvio dell'esecuzione del contratto. Contestualmente il Fornitore comunicherà i nominativi delle risorse da abilitare all'applicativo con le relative attivazioni delle credenziali per i profili d'accesso.

Le Amministrazioni Contraenti consegneranno una manualistica utente e provvederanno alla formazione degli addetti per l'utilizzo del Portale Web.

Resta inteso che, al termine dell'appalto, le informazioni registrate sul Portale Web resteranno di esclusiva proprietà delle Amministrazioni Contraenti.

9.1.1. TROUBLE TICKETING

Le principali informazioni che le Amministrazioni Contraenti trasmetteranno al Fornitore in fase di apertura della richiesta di intervento tramite Portale Web sono:

- immobile/sede (campo controllato);
- priorità (1. Urgente; 2. Non urgente; 3. Non urgente con mezzi);
- tipologia richiesta (a. Richieste di intervento; b. Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati; c. Informazioni sullo stato delle richieste e dei rispettivi interventi; d. Solleciti);
- oggetto (testo libero);
- descrizione intervento (testo libero);

Al salvataggio della richiesta a mezzo Portale Web, e anche per le richieste aperte tramite gli altri canali su indicati, il sistema dovrà attribuire un numero progressivo di *ticket* in riferimento al quale dovrà tracciare le seguenti informazioni:

- numero *ticket*;
- cognome e nome del richiedente;
- canale (Portale Web/ Call Center/ e-mail);
- immobile;
- tipologia richiesta (a. Richieste di intervento; b. Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati; c. Informazioni sullo stato delle richieste e dei rispettivi interventi; d. Solleciti);
- priorità (1. Urgente; 2. Non urgente; 3. Non urgente con mezzi);
- data/ora apertura ticket;
- data/ora inizio eventuale sopralluogo;
- data comunicazione preventivo;
- data comunicazione Conferma di Intervento;
- data/ora inizio esecuzione intervento;
- data/ora fine esecuzione intervento;

A ciascun ticket dovranno essere collegati e scaricabili i seguenti documenti in formato pdf:

- verbale di eventuale sopralluogo;
- preventivo autorizzato dalle Amministrazioni Contraenti;
- scheda Consuntivo Intervento.

Poiché i termini per l'inizio del sopralluogo decorrono dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione sul Portale Web deve essere automatica o contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dall'operatore telefonico.

Il Portale Web consentirà, con selezione per mesi, la visualizzazione e l'export in modalità tabellare (formati xls e/o csv) del tracking delle richieste con tutte le informazioni tracciate.

9.1.2 GESTIONE DOCUMENTALE

Sul Portale Web, a carico del Fornitore, dovrà essere caricata la seguente documentazione:

- verbali di sopralluogo;
- preventivi;
- Schede Consuntivo Intervento;
- Rendiconto Mensile.

Il Portale Web consentirà:

- con selezione per mese/ immobile/ tipo di servizio, l'esportazione in pdf ed excel delle tipologie di documenti "Preventivi accettati" e "Schede Consuntivo Intervento" raggruppati per criterio di interrogazione;
- l'esportazione in pdf ed excel dei dati relativi a tutti i servizi distinti per mese.

9.2 CALL CENTER E PRONTO INTERVENTO

Ai fini della sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto il Fornitore deve rendere disponibile un Call Center cui accedere tramite telefono e e-mail / PEC dedicata.

Il Call Center deve essere operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00 esclusi festivi.

Per gli intervalli di tempo eventualmente non coperti dagli operatori telefonici del servizio di Call Center il Fornitore garantisce il servizio di reperibilità tramite un apposito recapito telefonico (Pronto intervento).

Una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento l'operatore del *Call Center* deve provvedere a catalogare la richiesta secondo la tabella di priorità prevista al successivo paragrafo 11 Il Fornitore deve inoltre provvedere a tracciare ogni richiesta delle Amministrazioni Contraenti pervenuta a mezzo Call Center e tramite Portale Web come previsto dalla disciplina della funzionalità di *Tracking Richieste*.

10. GESTIONE DEGLI INTERVENTI – MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività oggetto dell'appalto saranno svolte, salvo casi eccezionali, nei giorni e negli orari di apertura delle Sedi delle Amministrazioni Contraenti, di regola dalle ore 08.00 alle ore 16.00; gli orari di intervento saranno concordati in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto.

Per le prestazioni lavorative che dovranno svolgersi nella giornata di sabato non è prevista alcuna maggiorazione tariffaria.

Le richieste saranno inviate a mezzo *trouble ticketing* sul Portale Web e/o tramite Call Center.

Il Fornitore, con riferimento alle attività oggetto della richiesta, comunica, sul Portale Web e o a mezzo PEC, all'Amministrazione Contraente un preventivo delle ore che stima di impiegare e del conseguente valore economico (sulla base dei corrispettivi orari), anche previo sopralluogo, del numero delle risorse e delle ore/uomo e ore/automezzi necessarie per la effettuazione degli interventi. Qualora si rendesse necessario il sopralluogo lo stesso dovrà essere effettuato entro **2 giorni solari** dalla richiesta di intervento.

Il preventivo deve essere comunicato, su Portale WEB o a mezzo PEC, entro i successivi **2 giorni solari** dal sopralluogo. Per interventi di modico valore o per interventi di sola manodopera il Fornitore potrà eventualmente, in accordo con l'Amministrazione Contraente, produrre il preventivo direttamente sulla scorta delle informazioni tecniche ricevute.

L'Amministrazione Contraente valuterà il preventivo predisposto dal Fornitore e, qualora tale preventivo sia accettato, invierà la Conferma di Intervento a mezzo Portale Web/ PEC.

Qualora il preventivo non venga accettato ne sarà data comunicazione tramite Portale Web/ PEC al Fornitore che dovrà, entro il giorno successivo, proporre un nuovo preventivo sulla base delle osservazioni formulate; tale preventivo sarà soggetto allo stesso processo autorizzativo.

Resta ferma la facoltà delle Amministrazione Contraente di non accettare i preventivi proposti.

È fatto divieto al Fornitore di porre in essere attività non espressamente autorizzate con la Conferma di Intervento.

Parimenti, non saranno autorizzate attività ulteriori rispetto a quelle preventivate ed accettate con la Conferma di Intervento, salvo espressa e preventiva modifica della Conferma di Intervento medesima.

Ricevuta l'approvazione da parte dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore darà inizio alle attività come da programma e secondo le modalità e le stime concordate.

A fronte di ogni attività terminata deve essere effettuata la consuntivazione sia tecnica che economica, in termini di risorse utilizzate, mediante la "Scheda Consuntivo Intervento".

Tale documento deve riportare le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell'attività;
- data e ora del sopralluogo se effettuato;
- nr *ticket* del Fornitore;
- sede di intervento;
- descrizione sintetica dell'intervento;
- data e ora di inizio e di fine dell'intervento;
- livello di programmabilità dell'intervento;
- ore di manodopera e ore di automezzi impiegate;
- orario di entrata e di uscita del personale;
- importo complessivo degli interventi;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate, anche in

- materia di tutela Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro;
- nr. Riferimento Ask-Me (richiesta *trouble ticketing* delle Amministrazioni Contraenti);
- segnalazioni di criticità ancora presenti o rilevanti.

La scheda compilata in ogni sua parte deve quindi essere firmata dal personale del Fornitore che ha eseguito l'intervento e controfirmata dal personale dell'Amministrazione Contraente come attestazione dell'avvenuta esecuzione.

La Scheda Consuntivo Intervento deve essere caricata sul Portale Web entro **5 giorni lavorativi** dall'esecuzione del relativo intervento fatta salva l'applicazione delle eventuali penali per mancato o ritardato adempimento.

Resta inteso che sono a carico del Fornitore, in quanto ricompresi e remunerati dai corrispettivi contrattuali, gli oneri occorrenti a consentire all'Amministrazione Contraente la verifica, in qualsiasi momento, del corretto espletamento dei servizi. Il Fornitore è obbligato a mettere a disposizione, a propria cura e spese, i mezzi necessari a tali verifiche.

11 LIVELLI DI SERVIZIO

Le prestazioni dovranno essere eseguite secondo i seguenti livelli di servizio:

LIVELLO DI PRIORITA'	DESCRIZIONE	TEMPO DI INIZIO DELLE ATTIVITA'
Urgente	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative dell'Amministrazione Contraente	Le attività dovranno essere iniziate entro 6 ore dalla ricezione della Conferma di Intervento.
Non urgente (solo manodopera)	Fornitura di prestazioni di facchinaggio interno non urgente senza l'utilizzo di mezzi.	Le attività dovranno essere iniziate entro 24 ore dalla ricezione della Conferma di Intervento.
Non urgente con utilizzo di mezzi	Fornitura di prestazioni di facchinaggio esterno non urgente con l'utilizzo di mezzi.	Le attività dovranno essere iniziate entro 48 ore dalla ricezione della Conferma di Intervento.

12 RENDICONTAZIONE, VERIFICA DI REGOLARE ESECUZIONE E FATTURAZIONE

Il Fornitore, entro il quinto giorno del mese successivo a quello di esecuzione degli interventi, deve caricare sul Portale Web e notificare a mezzo e-mail il Rendiconto delle attività eseguite nel mese precedente.

Il Rendiconto consiste in un elaborato mensile, con funzioni reportistiche, delle attività effettuate su base giornaliera e dovrà riportare tutte le Conferme d'Intervento rilasciate nonché le relative Schede Consuntivo Intervento.

Il Direttore dell'Esecuzione dell'Amministrazione Contraente, anche avvalendosi di assistenti e di strutture di supporto, verificherà, con cadenza mensile, la corretta esecuzione dei servizi affidati sulla base dei controlli e delle verifiche in loco sugli interventi eseguiti, sui documenti tecnici a supporto e su ogni altro elemento ritenuto dallo stesso utile per gli opportuni riscontri.

L'Amministrazione Contraente, entro **10 giorni lavorativi** dal caricamento sul Portale e notifica a mezzo e-mail del Rendiconto, comunica al Fornitore - a mezzo portale e a mezzo e-mail - le risultanze delle verifiche effettuate. In tale sede può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso assegnando al fornitore **5 giorni lavorativi** per i necessari riscontri e l'invio del rendiconto definitivo.

Il predetto termine di **10 giorni lavorativi** deve intendersi interrotto laddove la documentazione caricata sia incompleta ovvero incongruente, ovvero ancora, non corretta. Tale termine riprenderà a decorrere solo successivamente all'eliminazione, da parte del Fornitore, delle anomalie riscontrate, sulla base delle indicazioni fornite dal Direttore dell'Esecuzione e/o dai suoi assistenti.

Il Fornitore, nel tempo massimo di **5 giorni lavorativi** successivi, potrà presentare i propri giustificativi in forma scritta evidenziando ogni circostanza e documentazione utile a supporto.

Qualora sia riscontrata una mancata, ritardata o non conforme esecuzione rispetto alle prescrizioni tecniche impartite nel presente Capitolato e nei relativi allegati, si procederà all'applicazione delle penali stabilite nell'allegato al Contratto Normativo.

Parimenti la mancata o ritardata comunicazione a mezzo Portale Web nei termini previsti determinerà l'applicazione delle relative penali.

L'Amministrazione Contraente, conclusi positivamente i controlli sul rendiconto definitivo - in assenza di contestazioni o, comunque, all'esito del contraddittorio sopradescritto - rilascia l'attestazione di Regolare Esecuzione e comunica il numero di Regolare Esecuzione che il Fornitore dovrà riportare nella fattura elettronica mensile.

I costi della sicurezza saranno ripartiti in maniera uniforme in base al numero delle fatture previste; qualora non si raggiunga il valore complessivo del contratto si procederà con relativo conguaglio ed eventuale nota di credito.

13 COPERTURA ASSICURATIVA

Ogni responsabilità per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o cause ad esso connesse, derivasse alle Amministrazioni Contraenti od a terzi, cose o persone, si intenderà, senza riserve ed eccezioni alcune, a totale carico del Fornitore, salvi gli interventi a favore dello stesso da parte di società assicuratrici.

A tale riguardo il Fornitore si impegna a garantire la copertura assicurativa di cui sopra, per tutta la durata del rapporto contrattuale, previa stipula di una polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso prestatori di lavoro (RCO) che dovrà prevedere:

- a) l'inclusione della responsabilità personale degli addetti (dipendenti e/o collaboratori) al servizio e nell'esercizio delle attività svolte per conto del Fornitore (responsabilità civile personale);
- b) l'inclusione della responsabilità derivante al Fornitore ed ai suoi addetti per i danni provocati ai locali e alle cose di proprietà delle Amministrazioni Contraenti o di terzi ivi esistenti e che il Fornitore abbia in consegna e/o comodato e/o gestione;
- c) che nella definizione di "terzi", ai fini dell'assicurazione stessa, siano compresi le Amministrazioni Contraenti, i loro dipendenti e comunque tutti i soggetti autorizzati dalle Amministrazioni Contraenti medesime ad usufruire del servizio;
- d) che le Amministrazioni Contraenti vengano riconosciute in polizza come "assicurato aggiunto", ai fini della prestazione del presente servizio;
- e) l'estensione ai danni derivanti alle Amministrazioni Contraenti od a terzi da incendio di cose della ditta esecutrice o dalla stessa detenute.

La polizza per la RCT (Responsabilità civile verso terzi) prevista per ogni fase della gestione dei servizi per tutta la durata dell'appalto, dovrà avere massimali non inferiori a:

- Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni) per ogni sinistro ed in aggregato annuo;
- Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni) per danni a persone;
- Euro 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila) per danni a cose.

Per la copertura R.C.O. (Responsabilità civile verso prestatori d'opera) prevista per ogni fase della gestione dei servizi per tutta la durata dell'appalto, dovrà avere massimali non inferiori a:

- Euro 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila) per sinistro/anno con un massimale di € 1.000.000 (unmilione/00) per singolo infortunato.

Nella garanzia di R.C.O. si dovranno comprendere anche i lavoratori parasubordinati e interinali eventualmente utilizzati dal Fornitore. La garanzia dovrà comprendere anche l'estensione alle malattie professionali.

L'esistenza di tale polizza non libera il Fornitore dalle proprie responsabilità, avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

Le Amministrazioni Contraenti restano esonerate da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale dipendente del Fornitore, durante l'esecuzione del servizio, convenendosi a tale riguardo che

qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

In caso di RTI, la copertura assicurativa richiesta dovrà essere presentata, ai sensi dell'articolo 103, comma 10, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti componenti il RTI, ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese. Copia delle polizze RCT ed R.C.O. dovranno essere consegnate ai fini della sottoscrizione del contratto.

Allegato 1 –Fabbisogni quadriennali ;

Allegato 2 – Elenco delle sedi di ciascun Lotto

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Francesco Vasta

Firmato digitalmente