



S.O.S. TECNICO COORDINAMENTO  
NUOVO OSPEDALE  
Via Mazzini, 117 Omegna -VB- 28887

Allegato 3  
CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

---

**MANUTENZIONE ORDINARIA DEGLI IMPIANTI E DEGLI IMMOBILI  
DELL'ASL V.C.O. DEL VERBANO CUSIO OSSOLA  
(CIG 87929056BF)**

## INDICE

Art. 1 - <b>Oggetto dell'appalto</b>	pag. 3
Art. 2 - <b>Ammontare dell'appalto</b>	pag. 3
Art. 3 - <b>Composizione dell'ammontare dell'appalto</b>	pag. 3
Art. 4 - <b>Servizi principali e complementari</b>	pag. 5
Art. 5 - <b>Durata dell'appalto</b>	pag. 5
Art. 6 - <b>Aggiudicazione dell'appalto</b>	pag. 5
Art. 7 - <b>Documenti facente parte del contratto</b>	pag. 6
Art. 8 - <b>Personale dell'Appaltatore</b>	pag. 7
Art. 9 - <b>Personale non gradito</b>	pag. 7
Art. 10 - <b>Dichiarazione di accettazione dei termini dell'appalto</b>	pag. 8
Art. 11 - <b>Stipula del contratto</b>	pag. 8
Art. 12 - <b>Riduzione od estensione delle prestazioni</b>	pag. 8
Art. 13 - <b>Subappalti e cessione del contratto</b>	pag. 9
Art. 14 - <b>Cauzione provvisoria e definitiva</b>	pag. 9
Art. 15 - <b>Responsabilità e coperture assicurative</b>	pag. 11
Art. 16 - <b>Garanzie</b>	pag. 12
Art. 17 - <b>Onere ed obblighi dell'Appaltatore</b>	pag. 12
Art. 18 - <b>Oneri a carico delle ASL V.C.O.</b>	pag. 13
Art. 19 - <b>Corrispettivo e pagamenti</b>	pag. 13
Art. 20 - <b>Inadempienza agli obblighi contrattuali e penali</b>	pag. 14
Art. 21 - <b>Aggiornamento prezzi</b>	pag. 14
Art. 22 - <b>Contestazioni e contraddittorio</b>	pag. 15
Art. 23 - <b>Risoluzione del contratto</b>	pag. 15
Art. 24 - <b>Arbitrato</b>	pag. 16
Art. 25 - <b>Osservanza dei contratti collettivi</b>	pag. 17
Art. 26 - <b>Norme di sicurezza</b>	pag. 17
Art. 27 - <b>Affidamento e consegna del Servizio</b>	pag. 18
Art. 28 - <b>Call Center</b>	pag. 18
Art. 29 - <b>Manutenzione ordinaria</b>	pag. 22
Art. 30 - <b>Manutenzione arredi ed attrezzature</b>	pag. 22
Art. 31 - <b>Manutenzione straordinaria</b>	pag. 23
Art. 32 - <b>Riservatezza</b>	pag. 23
Art. 33 - <b>Norme specifiche di riferimento</b>	pag. 24
Art. 34 - <b>Fine rapporti e riconsegna degli immobili e impianti</b>	pag. 24
<b><u>Allegati</u></b>	pag. 24

# CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

## **ART. 1 Oggetto dell'appalto**

L'oggetto dell'appalto del presente capitolato consiste in:

- Manutenzione ordinaria degli immobili, degli impianti, degli arredi ed attrezzature afferenti al patrimonio della Azienda Sanitaria V.C.O.
- Servizio di Call Center per tutte le manutenzioni e reperibilità

Il patrimonio edilizio di riferimento è elencato nell'allegato **B**.

## **ART. 2 Ammontare dell'appalto**

L'ammontare dell'appalto è la somma delle diverse voci, e precisamente:

- Manutenzione ordinaria	€ 2.000.000,00 x 2 anni = €.	4.000.000,00
- Sicurezza e coordinamento	€ 20.000,00 x 2 anni = €	40.000,00
- Call Center	€. 80.000,00 x 2 anni = €.	<u>160.000,00</u>
Totale		<b>€. 4.200.000,00</b>

L'ammontare delle manutenzioni ordinarie in gara risulta: €. 4.160.000,00

L'ammontare complessivo dell'appalto, comprensivo degli oneri della sicurezza non soggetti a ribasso pari a € 40.000,00, risulta: €. 4.200.000,00.

Gli importi indicati si intendono sempre e comunque compresi tutti gli oneri indicati a carico dell'Appaltatore previsti dal presente capitolato.

L'Azienda ASL V.C.O. si riserva inoltre di affidare all'appaltatore, ai sensi dell'art. 63 comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii, parte della - **manutenzione straordinaria** - degli immobili e degli impianti già oggetto del presente appalto sino ad un massimo di € 500.000,00 annui, oltre all'importo previsto in manutenzioni ordinarie.

## **ART. 3 Composizione dell'ammontare dell'appalto**

### **Manutenzione ordinaria**

Gli importi in gara sono riferiti all'attuale volume degli immobili forfetari insindacabili a cui si fa riferimento a titolo esplicativo, che corrispondono a:

433.000 mc con un valore unitario di €4,618/mc pari al 100% delle attività.

La scomposizione percentuale dell'importo della manutenzione ordinaria in gara è il seguente:

▪ Opere edili strutturali	4%
▪ Opere edili di finitura	12%
▪ Opere da pittore	8%
▪ Opere da fabbro e falegname	13%
▪ Impianti elettrici e speciali	16%
▪ Impianti idraulici	10%
▪ Impianti elevatori	14%
▪ Impianti soccorritori	4%
▪ Impianti antincendio	4%
▪ Impianti dosatori di ipoclorato anti-legionella	2%
▪ Sgombero neve e manutenzione verde	5%
▪ Manutenzione arredi ed attrezzature	4%
▪ Reperibilità notturna e festiva	4%
TOTALE	100%

### **Sicurezza e Coordinamento**

L'importo forfetario di € 20.000,00 annui per ogni lotto non soggetto al ribasso d'asta, rimane invariato per tutta la durata dell'appalto ed è onnicomprensivo di tutti gli oneri organizzativi ed esecutivi dell'applicazione dei POS, dei Piani di Sicurezza e Coordinamento comprensivi dei rischi di interferenza con altri soggetti operanti.

Le indicazioni preliminari del piano di sicurezza e coordinamento sono allegati rispettivamente sotto la lettera **H**.

### **Manutenzione beni mobili**

La manutenzione dei beni mobili si intendono tutti gli arredi ed attrezzature escluse le apparecchiature elettromedicali e i beni consumabili presenti nell'inventario patrimoniale dell'ASL V.C.O..

L'elenco dei beni oggetto di manutenzione sono allegati sotto la lettera **G**

### **Call Center**

Il servizio di Call Center per la gestione dell'appalto è valutato €. 80.000,00 annui forfetario, soggetto al ribasso d'asta, per tutta la durata dell'appalto, e corrisponde al personale impiegato, alla collocazione della sede in provincia e degli impianti, arredi ed attrezzature.

### **Eventuale Manutenzione straordinaria**

L'Amministrazione dell'ASL V.C.O. si riserva la facoltà, di affidare parte della manutenzione straordinaria sino all'ammontare annuo pari a: €. 500.000,00 oltre all'IVA del 10%

All'Aggiudicatario della gara sarà richiesto un ribasso in percentuale e l'affidamento avverrà mediante procedure negoziata senza pubblicazione di bando di gara, ai sensi dell'art. 63 comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., anche alla luce delle modifiche introdotte dal D.L. 16 luglio 2020 n. 76 e dal D.L. 31 maggio 2021 n. 77, o da altre disposizioni in vigore al momento dell'affidamento.

La manutenzione straordinaria sarà corrisposta a misura applicando il preziario delle OO.PP. della Regione Piemonte relativo all'anno precedente con lo sconto offerto dall'Appaltatore, per i costi del personale si fa riferimento al preziario della camera del commercio provinciale di riferimento e il ribasso sarà applicato solo alla parte variabile del prezzo della mano d'opera.

Sarà facoltà dell'Amministrazione affidare i lavori di manutenzione straordinaria ad altri soggetti a secondo della convenienza e delle circostanze senza che l'Appaltatore avanzi alcuna pretesa o diritto.

L'eventuale manutenzione straordinaria sarà fatturata in base agli stati d'avanzamento lavori ed al raggiungimento minimo d'importo lavori di € 50.000,00 contabilizzato dalla Direzione Lavori.

#### **ART. 4 Servizi Principali e Complementari**

I Servizi di manutenzione di cui si compone il presente appalto sono i seguenti:

Servizio principale : CPV 50700000 Servizi di riparazione e manutenzione di impianti di edifici;

Servizi complementari: CPV 50750000 Servizi di manutenzione di ascensori – CPV 79512000 Centro raccolta chiamate - CPV 45400000 Lavori di rifinitura degli edifici – CPV 50850000 Servizi di riparazione e manutenzione di mobili;

#### **ART. 5 Durata dell'appalto**

L'appalto avrà durata di 2 anni a decorrere dal 1 maggio 2022 al 30 aprile 2024, fermo restando un periodo di affiancamento di 1 mese precedente con la Ditta o Imprese di gestione attuale.

**L'Amministrazione si riserva la facoltà di interrompere l'appalto** per subentro di un appalto simile al presente da parte della Regione Piemonte, con preavviso di 4 mesi.

L'Amministrazione Appaltante si riserva la facoltà di prorogare l'appalto di un altro anno od oltre per motivi di propria organizzazione o in attesa della gara da parte della Regione Piemonte.

#### **ART. 6 Aggiudicazione dell'Appalto**

Il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016, con verifica della congruità dell'offerta.

Al fine dell'individuazione delle offerte anomale si applica l'art. 97, comma 3 e 3-bis del D.Lgs. 50/2016, con le modifiche introdotte dal D.L. n. 32/2019 e dalla Legge di conversione n. 55/2019.

L'esame delle offerte tecniche sarà effettuato da una apposita Commissione giudicatrice, la quale prenderà in considerazione l'offerta economicamente più vantaggiosa, coniugata con l'accertamento di caratteristiche sostanziali di qualità, oltre che di congruenza, con le specifiche descritte dal Capitolato, osservando i criteri di seguito specificati per l'attribuzione del punteggio:

a) offerta economica	30 punti
b) caratteristiche qualitative e metodologiche per l'esecuzione del servizio	<u>70 punti</u>
Totale punti	100 punti

Per l'assegnazione del punteggio di cui all'offerta tecnica, i 60 punti disponibili saranno ripartiti fra i seguenti sub-elementi di valutazione:

**b4 - fino a 30 punti** - interventi migliorativi di riqualificazione degli impianti ed involucro edilizio in funzione di una minore manutenzione riparativa;

**b3 - fino a 20 punti** - struttura organizzativa messa a disposizione della stazione appaltante per l'esecuzione dell'appalto: n. di operai aggiuntivi al minimo previsto, qualifica professionale degli operai, organizzazione delle Ditte in subappalto, sistema informatico;

**b1 - fino a 10 punti** - ulteriori migliorie alla periodicità ed attività di manutenzioni previste nel Disciplinare Tecnico di gara;

**b2 - fino a 10 punti** - veicoli dedicati alla commessa, mezzi d'opera ed attrezzature messi a disposizione e pezzi di ricambio in magazzino a disposizione per l'esecuzione dell'appalto.

I criteri e le modalità di calcolo per l'attribuzione dei punteggi sono meglio specificati nell'ambito del Disciplinare di Gara.

## **ART. 7 Documenti facente parte del contratto**

I documenti facente parte integrale del contratto anche se non specificatamente richiamati i al contratto sono i seguenti:

- 1) Il contratto stesso redatto fra le parti;
- 2) Il capitolato speciale d'appalto con gli allegati;
- 3) Il disciplinare tecnico che illustra le modalità esecutive dell'appalto;
- 4) L'offerta tecnica dell'Appaltatore per l'esecuzione del servizio qualora fosse migliorativa rispetto al disciplinare tecnico;
- 5) L'offerta economica dell'Appaltatore;
- 6) Dichiarazione esplicita dell'Appaltatore che accetta ed approva le condizioni d'appalto;
- 7) I piani di sicurezza e coordinamento.

I suddetti documenti si intendono totalmente esplicativi delle prestazioni da svolgere e in caso di discordanza fra gli elaborati tecnici prevarrà la versione o l'interpretazione più favorevole all'Amministrazione appaltante.

Il capitolato speciale ed i suoi allegati sono da intendersi come prescrizione tecnica minima alla quale ogni Ditta concorrente potrà apportare le migliorie progettuali che riterrà più opportune.

Le caratteristiche esecutive degli interventi che ciascuna Ditta partecipante intenderà proporre devono essere perfettamente ed univocamente individuate nelle specifiche tecniche che il concorrente deve predisporre e presentare in sede di offerta.

## **ART. 8 Personale dell'Appaltatore**

L'Appaltatore dovrà predisporre una sede operativa per gli adempimenti inerenti l'esecuzione del contratto, il cui domicilio legale sia individuato nella provincia.

L'Appaltatore dovrà inoltre garantire, come minimo, la presenza di un Responsabile Tecnico/Amministrativo di Commessa con adeguati poteri per la gestione del contratto, la presenza di un Coordinatore dei lavori sempre presente dedicato esclusivamente alla commessa, personale amministrativo adeguato per la gestione del Call Center e delle attività amministrative, un operaio individuato come Capo Squadra presso ogni Officina dei Presidi Ospedalieri di Verbania e Domodossola ed uno ad Omegna per le strutture esterne, oltre a tutto il personale operativo necessario a garantire il rispetto degli interventi e delle tempistiche previste nelle attività riportate nel Disciplinare Tecnico (allegato A).

Il personale operativo (il cui numero minimo indicato dovrà essere garantito e migliorato dall'Appaltatore nel progetto offerta ) dovrà essere munito di tesserino di riconoscimento, dei dispositivi individuali di protezione (DPI) e di tutta l'attrezzatura/mezzi necessari alla propria attività. Tutto il personale di commessa dovrà tassativamente essere dipendente dell'Appaltatore e non saranno ammessi subappalti per la fornitura di mano d'opera.

Il Coordinatore dei Lavori ed i Capo Squadra dovranno essere muniti di telefono cellulare e rintracciabili durante il periodo operativo, così come il personale tecnico Reperibile dovrà essere auto munito e fornito di proprio cellulare.

L'ASL si riserva la facoltà di dotare tutto il personale dell'Appaltatore di un sistema di rilevazione presenze per il controllo del personale all'interno delle strutture aziendali.

## **ART. 9 Personale non gradito**

Qualora personale dell'Appaltatore o subappaltatore durante lo svolgimento dell'appalto risultasse per qualunque motivo non gradito dalla Committenza, il Responsabile del procedimento darà comunicazione scritta all'Assuntore dell'appalto, che è tenuto a sostituire il predetto personale sospendendone immediatamente l'accesso alle strutture della sede operativa della ASL V.C.O..

## **ART. 10 Dichiarazione di accettazione dei termini dell'appalto**

L'Appaltatore prima della firma del contratto prenderà visione dei luoghi, situazioni e modalità inerenti l'esecuzione dell'appalto e la sua fattibilità nei termini convenuti, rilasciando apposita dichiarazione di accettazione scritta che sarà in seguito richiamata nel contratto d'appalto.

Qualora l'Appaltatore rilevasse, a seguito di sopralluogo congiunto con i Tecnici dell'ASL V.C.O., una situazione imprevista ed imprevedibile che contrasti con quanto affermato nei documenti tecnici di gara, potrà rinunciare all'appalto senza oneri o penali, dandone preavviso all'Amministrazione con almeno 30 giorni di preavviso tramite raccomandata A.R. o Posta Elettronica Certificata.

## **ART. 11 Stipula del contratto**

Ai sensi dell'art. 32, comma 8 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., divenuta efficace l'aggiudicazione, e fatto salvo l'esercizio dei poteri di autotutela nei casi consentiti dalle norme vigenti, la stipula del contratto di appalto ha luogo entro i successivi sessanta giorni.

Il contratto non può comunque essere stipulato prima di trentacinque giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione, ad eccezione dei casi disciplinati dal comma 10 del sopra citato art. 32.

La Committente si riserva la facoltà di dichiarare decaduta l'impresa aggiudicataria, senza che possa presentare pretese od eccezioni di sorta nel caso in cui:

- uno dei documenti richiesti alla data di sottoscrizione del contratto, risulti non conforme a quanto dichiarato in sede di gara;
- l'impresa aggiudicataria non addivenga, per propria inadempienza, alla stipula del contratto entro 60 giorni dalla lettera di aggiudicazione definitiva.

In tal caso l'Amministrazione procederà ai sensi dell'art.93 comma 6 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., all'escussione della cauzione provvisoria e fatta salva la facoltà di risarcimento dei danni maggiori.

La sottoscrizione del contratto equivale a perfetta conoscenza e incondizionata accettazione di tutte le norme e regolamenti che governano il presente appalto.

Le spese per imposte, tasse e bolli per la stipula del presente contratto e dell'appalto in genere, sono a carico dell'Appaltatore.

## **ART. 12 Riduzione od estensione delle prestazioni**

L'Amministrazione si riserva espressamente la facoltà di ridurre od aumentare le prestazioni oggetto dell'appalto ed in particolar modo diminuire od aumentare la volumetria totale del complesso immobiliare, variando la volumetria totale del complesso immobiliare di riferimento con relativa riduzione od aumento del canone a partire dal mese successivo, per variazioni uguale o superiore al 1% del totale dei volumi riportati nell'allegato B elenco immobili.



Inoltre potranno essere escluse o implementate delle prestazioni di manutenzione ordinaria richieste dalle Amministrazioni, previo contraddittorio, con riduzione o aumento del canone nella percentuale stabilita dall'art. 3 del presente Capitolato.

Rimane in ogni caso escluso per l'Appaltatore qualsiasi diritto di recesso o di richiesta di risoluzione del rapporto o risarcimento alcuno, e lo stesso rimarrà comunque obbligato all'esecuzione delle prestazioni così come ridotte od aumentate.

### **ART. 13 Subappalti e cessione del contratto**

L'impresa appaltatrice è tenuta ad eseguire in proprio i lavori compresi nel contratto. E' vietata la cessione del contratto a pena di nullità.

E' ammesso il subappalto e l'affidamento in cottimo nei limiti e secondo le disposizioni previste dall'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016, con le modifiche introdotte dal D.L. n. 32/2019 e dalla Legge di conversione n. 55/2019, nonché alla luce delle integrazioni apportate dal D.L. 31 maggio 2021 n. 77 ("Decreto semplificazioni bis"). Si osserveranno inoltre le indicazioni riportate dal Disciplinare di Gara.

Ai sensi del quarto comma dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016, il subappalto deve essere previamente autorizzato dalla stazione appaltante ed è sottoposto, tra l'altro, alla condizione che l'affidatario del subappalto non abbia partecipato alla procedura per l'affidamento dell'appalto e che i concorrenti, all'atto dell'offerta, abbiano indicato i servizi o parti di servizi che intendono subappaltare. Pertanto, nessuna autorizzazione al subappalto potrà essere rilasciata in assenza del rispetto di tale norma. In particolare, nei casi previsti all'art. 105, comma 13 del D.Lgs. n. 50/2016, la stazione appaltante corrisponderà direttamente al subappaltatore l'importo dovuto per le prestazioni eseguite. Resta sempre vietato usufruire del subappalto per il personale facenti parte delle squadre di manutenzione permanenti.

### **ART. 14 Cauzione provvisoria e definitiva**

Ai sensi dell'art. 93 del D.Lgs. 50/2016, le offerte dovranno essere corredate da una cauzione provvisoria pari al 2% dell'importo a base di gara comprensivo degli oneri per la sicurezza.

La predetta garanzia può essere costituita, a scelta dell'offerente, mediante:

- quietanza comprovante il versamento in contanti (fermo restando il limite di Euro 12.500,00 di cui all'art. 49, comma 1, del D.Lgs. 231/2007), o con bonifico, o con assegno circolare o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato al corso del giorno del deposito, presso la Tesoreria dell'Azienda Sanitaria Locale del V.C.O. – Banco Popolare Società Cooperativa, Filiale di Omegna (Piazza Beltrami n. 1 – Agenzia 660), codice IBAN: IT35 S 05034 45550 0000000 80200;
- fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata da intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D.Lgs. 385/1993.

Qualora la garanzia sia costituita nella forma di fideiussione essa deve essere conforme agli schemi emanati con Decreto del Ministero delle Attività produttive 123/2004, e dovrà, altresì, riportare:

- l'espressa rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del Codice Civile;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile;
- l'operatività della medesima entro 15 (quindici) giorni, a semplice richiesta della stazione appaltante.

La garanzia dovrà essere valida per almeno 180 (centottanta) giorni dalla data di presentazione dell'offerta.

*Indipendentemente dalle modalità scelte per la costituzione della predetta garanzia, occorre presentare, ai sensi dell'art. 93, comma 8, del D.Lgs. 50/2016, a pena di esclusione, l'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fidejussoria per l'esecuzione del contratto di cui all'art. 103, qualora l'offerente risultasse aggiudicatario. Tale obbligo non si applica alle microimprese, piccole e medie imprese.*

La cauzione definitiva dovrà essere prestata dall'aggiudicatario nella misura del 10% dell'importo contrattuale, fatti salvi gli aumenti previsti dal predetto articolo in caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10% e al 20%.

Alla cauzione e alla garanzia fideiussoria previste, rispettivamente, dall'art. 93 e dall'art. 103 del D.Lgs n. 50/2016, possono applicarsi le riduzioni previste dal comma 7 dell'art. 93 già citato.

La cauzione provvisoria copre la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell'aggiudicatario ed è svincolata all'aggiudicatario al momento della sottoscrizione del contratto, mentre agli altri concorrenti verrà svincolata dopo la comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione.

Si fa riferimento comunque a quanto previsto dal Disciplinare di Gara in tema di garanzie provvisorie e definitive.

La cauzione definitiva viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal contratto e dal risarcimento di danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'Assuntore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, fatta salva comunque la risarcibilità del maggior danno. La Committente ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggior spesa sostenuta per il completamento dell'appalto nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore.

Ha inoltre il diritto di valersi della cauzione per provvedere a quanto dovuto dall'appaltatore per inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla sicurezza e tutela dei lavoratori.

Ogni qualvolta la cauzione venisse escussa, anche parzialmente, la stessa dovrà essere immediatamente ripristinata per intero. In caso di inottemperanza la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'appaltatore. La cauzione rimarrà vincolata quale garanzia a favore del Committente fino al regolare e completo adempimento da parte dell'Assuntore di tutti gli obblighi contrattuali e verrà rimborsata dietro richiesta scritta dall'Assuntore.

Qualora l'Impresa aggiudicataria incorresse in una delle violazioni previste dalle norme antimafia di cui alle Leggi n.646 del 12.09.1982 e N. 936 del 23.12.1982,

L'Amministrazione provvederà all'incameramento della cauzione definitiva senza che l'Impresa possa vantare diritto alcuno.

Salvo il diritto al risarcimento degli eventuali maggiori danni, in qualunque momento l'Amministrazione dell'Azienda con l'adozione del semplice atto amministrativo – può ritenere sul deposito cauzionale i crediti derivanti in suo favore originati dal presente Capitolato; in tal caso, la ditta appaltatrice è obbligata ad integrare ovvero a ricostituire il deposito cauzionale entro 15 gg. da quello della notificazione del relativo avviso.

## **ART. 15 Responsabilità e coperture assicurative**

L'appaltatore è totalmente responsabile dei danni eventualmente provocati alle diverse sedi della Azienda Sanitaria V.C.O. ed ai dipendenti delle stesse, anche per fatto del suo personale, dei suoi subappaltatori e dei suoi ausiliari in genere (art.1228 C.C.) e comunque di chi debba rispondere, anche prescindendo dalla copertura assicurativa.

L'Assuntore è obbligato ad assicurarsi, a sua cura e spese, presso una Compagnia di primaria importanza, contro i danni che possono derivare alla Committente o a terzi dall'esercizio degli impianti e dallo svolgimento del servizio.

L'Assuntore, prima della sottoscrizione dei contratti, dovrà fornire la prova di avere stipulato una polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi (RCT) e per responsabilità civile professionale verso prestatori di lavoro (RCO), derivante dall'esecuzione del contratto oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto.

Copia della polizza assicurativa dovrà essere depositata all'atto della firma del contratto, presso il Committente, il quale si riserva la facoltà in caso di ritardo ed inadempienza, di provvedere direttamente a tale assicurazione, con il recupero dei relativi oneri.

La validità della polizza dovrà partire dalla data del contratto e per tutta la durata dello stesso, fino alla data in cui sarà emanato da parte della Azienda Sanitaria V.C.O. il verbale finale che certifica il soddisfacente livello di qualità dei servizi.

Il massimale unico di polizza non deve essere inferiore ad € 5.000.000,00 (cinque milioni) ferma restando l'intera responsabilità della ditta appaltatrice anche per gli eventuali maggiori danni eccedenti tale massimale.

La polizza deve essere stipulata a favore della Azienda Sanitaria V.C.O. ai sensi dell'art.1891 C.C.

Nel caso in cui l'Assuntore avesse già provveduto a contrarre assicurazione per il complesso delle sue attività, dovrà comunque fornire apposita attestazione che un importo non inferiore ad almeno € 5.000.000,00 (cinque milioni) è destinato alla copertura del contratto.

La polizza non dovrà prevedere pattuizioni che direttamente od indirettamente si ponga in contrasto con quelle contenute nel presente Capitolato Speciale d'Appalto.

Agli effetti assicurativi, l'Assuntore, non appena a conoscenza dell'accaduto, è tenuto a segnalare al Committente eventuali danni a terzi, in particolare i danni provocati dagli operatori conseguenti a fuori uscita d'acqua causati da rotture di tubazioni o altre apparecchiature.

L'esecutore è obbligato a stipulare la polizza di assicurazione a copertura dei danni subiti dalla Committente a causa del danneggiamento o della distruzione totale o parziale di impianti ed opere, anche preesistenti verificatesi nel corso del servizio con un massimale pari a € 3.000.000,00.

## **ART. 16 Garanzie**

Tutti i materiali oggetto del servizio saranno garantiti dall'appaltatore, nella maniera più ampia e completa sia per la qualità dei materiali che per il montaggio e il regolare funzionamento, da tutti gli inconvenienti non derivanti da forza maggiore per il periodo di ventiquattro mesi a decorrere dalla data di installazione, fatto salvo quanto previsto dall'art. 1669 del Codice Civile per le opere.

L'appaltatore è pertanto obbligato, nel periodo di garanzia, ad eliminare dai beni forniti, a proprie spese, tutti i difetti dipendenti da:

- vizi di costruzione e di installazione;
- difetti di materiali impiegati.

Nel caso in cui la riparazione o la sostituzione dei beni difettosi non avvenga entro i termini ritenuti congrui dall'Azienda Sanitaria V.C.O., essa può far eseguire da altri quanto necessario per l'eliminazione degli inconvenienti riscontrati, addebitandone il relativo importo dell'appaltatore.

## **ART. 17 Oneri ed obblighi dell'Appaltatore**

Tutti gli obblighi e gli oneri necessari per l'espletamento del contratto devono intendersi a completo carico dell'Appaltatore, ad esclusione di quelli esplicitamente indicati come a carico dell'Amministrazione.

Sono in particolare a carico dell'Appaltatore gli oneri seguenti:

- tutte le prove ed i controlli anche strumentali che l'Amministrazione ordina di eseguire sugli immobili e ai loro impianti;
- l'adeguamento, la manutenzione ordinaria e straordinaria delle officine e magazzini delle ASL affidate in comodato d'uso
- l'acquisto e la conservazione dei materiali di consumo per le riparazioni manutentive per soddisfare l'evasione delle richieste;
- le spese per la telefonia e trasmissione dati del personale dell'Appaltatore;
- l'osservanza delle norme derivanti dalle leggi vigenti, con comportamento civile e rispetto delle norme di igiene;
- l'obbligo di osservanza scrupolosa delle disposizioni del personale di vigilanza dell'appalto;
- L'obbligo di attenersi alle disposizioni per la prevenzione della produzione e dispersione di polveri nelle strutture ospedaliere di cui all'allegato B;
- L'utilizzo per le attività dell'appalto di personale munito di preparazione professionale e conoscenze tecniche adeguate all'esigenza di ogni lavorazione
- l'allontanamento immediato del personale che fosse ritenuto insindacabilmente non idoneo dall'Amministrazione;
- l'adozione, di sua iniziativa ed onere, dei procedimenti e cautele di qualsiasi genere atti a garantire l'incolumità del personale e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati;

- l'assunzione di responsabilità da parte dell'Appaltatore, sia penale che civile, derivante da danni di qualsiasi natura che potessero essere arrecati per colpa o negligenza tanto sua che dei suoi dipendenti o subappaltatori;
- L'obbligo ad attenersi alle disposizioni previste dal D. Lgs. 81/08 con particolare riguardo ai corsi di formazione e uso dei DPI;

L'Appaltatore avrà inoltre l'onere del controllo periodico, nell'ambito del programma di monitoraggio e verifica degli immobili, delle situazioni in cui si è ravvisata la presenza di materiali contenenti fibre di amianto per verificare le condizioni dei materiali e il rispetto delle procedure di "manutenzione e controllo", nonché la pulizia dello stabile, al fine di assicurare che le attività quotidiane siano condotte in modo da evitare il rilascio di fibre di amianto", come previsto dalla Legge 27 marzo 1992, n° 257.

Si conviene espressamente che nell'offerta dell'Appaltatore si è tenuto conto degli obblighi e oneri sopra riportati e di tutti gli altri indicati nel presente capitolato speciale d'appalto. Resta inteso che nel caso di interruzione anticipata dell'appalto per subentro dell'appalto Regionale nulla è dovuto all'Appaltatore se non il credito maturato alla data di conclusione.

Si sottolinea inoltre, come previsto dall'art. 5, comma 2 del Decreto Ministeriale Infrastrutture e Trasporti 2 dicembre 2016, che l'aggiudicatario è tenuto al rimborso delle spese per la pubblicazione obbligatoria del bando di gara entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

## **ART. 18 Oneri a carico dell'ASL V.C.O.**

Sono a carico dell'Amministrazione gli oneri per:

- la fornitura di energia elettrica acqua e riscaldamento;
- IVA nella misura prevista;
- il comodato d'uso delle officine e dei macchinari presenti oltre ai magazzini;
- il permesso di accesso con i mezzi di lavoro nelle aree ospedaliere;
- la predisposizione delle contabilità per il pagamento dei lavori in manutenzione extra contratto e manutenzione straordinaria.

## **ART. 19 Corrispettivo e pagamenti**

Il canone annuo da corrispondersi all'appaltatore sarà determinato suddividendo il prezzo offerto in gara per gli anni di contratto ed aumentandolo della quota annua prevista per la sicurezza. Il canone offerto dovrà essere fatturato con cadenza mensile posticipata. Il canone mensile sarà aggiornato nel caso di aumento o diminuzione della volumetria degli stabili oggetto del contratto; la variazione sarà recepita nel mese successivo all'accertamento. Le variazioni di volumetria da considerare significative per l'applicazione dell'articolo si conviene debbano essere uguali o superiori al 1% dei volumi riportati negli allegati B "Elenco immobili".

Il pagamento delle fatture avverrà di norma in 60 giorni dalla data di ricevimento e registrazione delle stesse. E' fatto divieto emettere fatture senza l'ordine trasmesso preventivamente dell'Amministrazione, pena la sospensione e lo storno delle stesse. L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii., a pena di nullità del contratto. Tutti i mutamenti finanziari relativi all'intervento per pagamenti a favore dell'appaltatore devono avvenire mediante bonifico postale, ovvero altro mezzo che sia ammesso dall'ordinamento giuridico in quanto idoneo ai fini della tracciabilità. Tali pagamenti devono avvenire utilizzando i conti correnti dedicati.

## **ART. 20 Inadempienza agli obblighi contrattuali e penali**

L'Amministrazione può in qualsiasi momento accertare il buon andamento dei servizi ed effettuare tutte le verifiche ed i controlli che ritiene necessari, sia agli impianti sia ai locali ed a parte dell'edificio relative senza la presenza dell'Appaltatore.

Le inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore comporteranno una riduzione del compenso pattuito per il minor servizio prestato o per il danno arrecato, nonché l'applicazione delle sotto riportate penali.

- ◆ Per il Call Center penale di € 200,00 per ogni mancata risposta significativa o per deficitaria tenuta del registro e delle richieste;
- ◆ Per ogni giorno di mancato o ritardato intervento di manutenzione ordinaria riparativa di qualunque genere oltre il tempo stabilito nel D.T. € 200,00;
- ◆ Per ogni giorno di mancato o ritardato intervento di manutenzione ordinaria e straordinaria concordato preventivamente anche con mail € 300,00;
- ◆ Per ogni giorno di mancato o ritardato intervento di presentazione di relazioni, documentazioni o certificazioni previste € 100,00;
- ◆ Per ogni ora di ritardo nel servizio di pronto intervento € 150,00;
- ◆ Per mancato intervento da chiamata di pronta disponibilità € 1.000,00;
- ◆ Per ogni giorno/persona di mancata sostituzione di operatori assenti rispetto alla dotazione numerica di contratto € 200,00;
- ◆ Per ogni giorno di mancata sostituzione del Responsabile Operativo di Commessa assente ingiustificato € 300,00.

L'ammontare delle penali applicate dall'Amministrazione va detratto del rateo di pagamento del canone mensile immediatamente successivo la contestazione trasmessa tramite P.E.C. dall'Amministrazione.

## **ART. 21 Aggiornamento prezzi**

Annualmente verrà applicato l'aggiornamento del canone in misura pari al 100% della variazione accertata dall'ISTAT verificatesi nell'anno precedente. Il primo aggiornamento verrà effettuato, previa formale richiesta dell'appaltatore, dopo 18 mesi dall'inizio del servizio e dopo 12 mesi per gli anni successivi, ad eccezione dell'importo per la sicurezza che rimarrà invariato.

## **ART. 22 Contestazioni e contraddittorio**

### Contestazioni

Tutte le eccezioni che l'Appaltatore intenda formulare, a qualsiasi titolo, devono essere avanzate e debitamente documentate mediante comunicazione scritta all'Amministrazione. Detta comunicazione deve essere fatta entro sette giorni lavorativi dalla data in cui l'Appaltatore ha avuto notizia del fatto che dà luogo alla contestazione, oppure dal ricevimento del documento dell'Amministrazione che si intende contestare.

La presente è applicata anche per l'avvio dell'appalto.

La contestazione, ove ciò non sia stato svolto immediatamente, deve essere illustrata e documentata nei dieci giorni successivi. Qualora l'Appaltatore non espliciti le sue doglianze nel modo e nei tempi sopra indicati esso decade dal diritto di farle valere.

### Contraddittorio

Le parti si impegnano a constatare e verbalizzare in contraddittorio qualsiasi situazioni o fatto impeditivi verificatosi all'attivazione e durante l'esecuzione del Contratto.

In caso di mancata richiesta o di richiesta intempestiva da parte dell'Appaltatore, le conseguenze derivanti dall'omissione graveranno su questo ultimo.

L'Appaltatore deve segnalare, in particolare e tempestivamente, ogni irregolarità riscontrata dall'esecuzione di altre attività che non sono di sua competenza, ma che possono interferire con la sua attività.

Tutte le controversie tra il Committente e l'Appaltatore, così durante l'esecuzione come al termine del contratto, quale che sia la loro natura tecnica, amministrativa o giuridica, che non si sono potute definire in via amministrativa, saranno deferite all'Autorità Giudiziaria ordinaria, il Foro competente sarà quello di Verbania.

## **ART. 23 Risoluzione del contratto**

L'appalto può essere risolto in qualsiasi momento, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1456 del C.C. nei seguenti casi:

- per ripetuti ritardi e non rispetto dei tempi massimi per l'esecuzione degli interventi;
- per reiterate inadempienze contrattuali che abbiano provocato danni alle apparecchiature;
- per reiterate inadempienze contrattuali che abbiano dato luogo all'applicazione delle penali;
- nel caso di frode, a qualsiasi titolo, da parte dell'Appaltatore dell'esecuzione delle prestazioni affidate;
- nel caso di inadempimento degli obblighi di natura contrattuale, previdenziale, assistenziale, ed assicurativa nei confronti dei lavoratori, nonché delle norme di materia di collocamento obbligatorio;
- nel caso di subappalto non autorizzato;
- nel caso di mancato rispetto delle norme in materia di sicurezza sul lavoro;

- nel caso in cui sia intervenuto, nei confronti dell'Assuntore, l'emanazione di un provvedimento definitivo che dispone la condanna per reati amministrativi gravi o penali;
- nel caso una o più delle prestazioni di cui all'elenco sottostante non sia rispondente alle prescrizioni contrattuali e tale inadempienza si verifichi per 5 volte, anche non consecutive, sulla base della segnalazione esplicita del Responsabile del Procedimento (clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 C.C.);
- mancata fornitura tempestiva di dati o risposte alle richieste del Responsabile del Procedimento;
- mancata o ritardata fornitura di relazioni di consistenza ed eventuale pericolo conseguenti a sopralluoghi per la pubblica incolumità;
- mancata esposizione di cartelli;
- rapporti non corretti con l'utenza, lavorazioni disturbanti gli utenti o terzi, o che comunque abbiano dato adito a reclami;
- fornitura di dati insufficienti od errati;
- vestiario indecoroso del personale operativo e mancanza dei cartellini di riconoscimento;
- mancato rispetto delle norme di sicurezza;
- ritardato allontanamento di subappaltatori non graditi all'Amministrazione;
- mancata o ritardata fornitura dei programmi di manutenzione programmata;
- insufficiente attività di organizzazione o di supporto del lavoro che danneggi il regolare andamento del servizio;

La risoluzione opera di diritto in caso di fallimento, di concordato o di amministrazione controllata. In ogni caso qualora l'appaltatore manchi anche uno solo degli obblighi contrattuali previsti, l'Azienda Sanitaria V.C.O., dopo averlo richiamato preventivamente all'osservanza degli obblighi stabiliti dal contratto stesso, ha la facoltà di risolvere il contratto "ipso facto et jure" mediante semplice dichiarazione stragiudiziale, intimata a mezzo lettera Raccomandata A.R. salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni. Nel caso di risoluzione d'ufficio del contratto spetterà all'Appaltatore soltanto il pagamento dell'attività regolarmente svolta, mentre l'Amministrazione dell'ASL avrà diritto al risarcimento di tutti i danni che provengano dalla stipulazione di un nuovo contratto o dall'esecuzione d'ufficio.

Nel caso di frode, grave negligenza, di contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali da parte del fornitore, l'Azienda appaltante potrà risolvere in tronco la fornitura del servizio, portando a carico dell'inadempiente aggiudicatario le spese derivanti dalla stipulazione di un nuovo accordo con un altro soggetto qualificato.

Nel caso di subentro di un appalto simile al presente da parte della Regione Piemonte, con preavviso di 4 mesi senza oneri aggiuntivi rispetto al credito maturato.

## **ART. 24 Arbitrato**

Al presente appalto non viene applicata la disciplina dell'arbitrato ed in caso di controversie si fa riferimento a quanto stabilito e codificato all'art. 22.



## **ART. 25 Osservanza dei contratti collettivi**

L'Appaltatore si obbliga ad osservare tutte le disposizioni ed ottemperare a tutti gli obblighi stabiliti dalle leggi, norme sindacali, assicurative, nonché dalle consuetudini inerenti la manodopera.

In particolare ai lavoratori dipendenti dall'Appaltatore ed occupati nei lavori dell'appalto devono essere attuate condizioni normative e retributive non inferiori a quelle dei contratti collettivi di lavoro applicabili alla loro categoria, in vigore per il tempo e la località in cui si svolgono i lavori stessi, anche se l'assuntore non aderisce alle Associazioni stipulanti o recede da esse.

L'Appaltatore e le Ditte subappaltatrici devono, a loro cura e spese, provvedere alla completa osservanza delle disposizioni di legge e regolamenti vigenti sull'assistenza e previdenza dei lavoratori dipendenti.

Tutti i lavoratori suddetti devono essere assicurati presso l'I.N.A.I.L. contro gli infortuni sul lavoro e presso l'I.N.P.S. per quanto riguarda le malattie e le assicurazioni sociali.

All'uopo si precisa che, a richiesta, l'Appaltatore deve trasmettere all'Amministrazione l'elenco nominativo del personale impiegato, nonché il numero di posizione assicurativa presso gli Enti sopraccitati e la dichiarazione di aver provveduto ai relativi versamenti dei contributi prima del loro impiego.

Qualora l'Amministrazione riscontrasse o venissero denunciate da parte dell'Ispettorato del Lavoro, violazioni alle disposizioni sopra elencate, si riserva il diritto insindacabile di sospendere l'emissione dei mandati di pagamento sino a quando l'Ispettorato del Lavoro non abbia accertato che ai lavoratori dipendenti sia stato composto il dovuto, ovvero che la vertenza sia stata risolta.

L'Amministrazione si riserva il diritto di comunicare agli Enti interessati (Ispettorato del Lavoro, I.N.A.I.L., I.N.P.S.) l'avvenuta aggiudicazione del presente appalto nonché richiedere ai predetti Enti la dichiarazione delle osservanze degli obblighi e la soddisfazione dei relativi oneri.

In caso di violazione degli obblighi previsti dal presente articolo può venire effettuata una detrazione, e dopo la contestazione per iscritto con lettera R.R. o PEC, per un ammontare massimo pari al 20% della prima rata in liquidazione, salva la facoltà per la Committente di corrispondere direttamente ai lavoratori dipendenti, e rispettivamente agli Enti Assicurativi ed Assistenziali, quanto loro dovuto dalla ditta appaltatrice, prelevando le somme occorrenti dai crediti dalla stessa vantati e, se necessario, dalla cauzione.

## **ART. 26 Norme di sicurezza**

### **Norme di sicurezza generali e sicurezza**

L'Assuntore è obbligato a rispettare e curare il pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e igiene del lavoro e in ogni caso ad operare in condizione di permanente sicurezza e igiene.

L'accesso ai luoghi di intervento è riservato agli addetti dell'Assuntore e al personale tecnico della Azienda Sanitaria contraente incaricato. L'Assuntore si renderà garante di vietare l'accesso ai luoghi di intervento a persone che non abbiano ottenuto preventiva autorizzazione scritta da parte del Servizio Tecnico.

Il divieto di accesso a persone non autorizzate vale anche per eventuali operazioni di ripristino o manutenzioni da eseguirsi in luoghi considerati pericolosi.

### **Piano operativo di sicurezza**

L'Assuntore, prima dell'inizio della fornitura e posa in opera, deve predisporre e consegnare un piano operativo di sicurezza per quanto attiene alle proprie scelte autonome e relative responsabilità nell'organizzazione nell'esecuzione dei lavori. Il piano operativo di sicurezza, redatto ai sensi dell'articolo 89, comma 1, lettera h), del Decreto n. 81 del 2008 e del punto 3.2 dell'allegato XV al predetto decreto, comprende il documento di valutazione dei rischi di cui agli articoli 28 e 29 del citato Decreto n. 81 del 2008, con riferimento allo specifico cantiere e deve essere aggiornato ad ogni mutamento delle lavorazioni rispetto alle previsioni.

L'Assuntore è tenuto ad acquisire i piani operativi di sicurezza redatti dalle imprese subappaltatrici, nonché a curare il coordinamento di tutte le imprese operanti nel cantiere, al fine di rendere gli specifici piani operativi di sicurezza compatibili tra loro e coerenti con il piano presentato dall'Assuntore. In caso di associazione temporanea o di consorzio di imprese detto obbligo incombe all'impresa mandataria capogruppo.

Ai sensi dell'articolo 96, comma 1-bis, del Decreto n. 81, il piano operativo di sicurezza non è necessario per gli operatori che si limitano a fornire materiali o attrezzature; restano fermi per i predetti operatori gli obblighi di cui all'articolo 26 del citato Decreto.

## **ART. 27 Affidamento e consegna del Servizio**

Verrà compilato un verbale di consegna stilato in contraddittorio fra la Amministrazione e l'Appaltatore per la valutazione dello stato iniziale dei luoghi e degli impianti comprensivo dell'elenco degli arredi ed attrezzature, sottoscritto contestualmente al contratto d'appalto, l'Appaltatore prende in carico gli edifici gli impianti e gli arredi ed attrezzature, nonché i locali le officine e le attrezzature in comodato d'uso previste nel presente contratto.

La data di effettivo inizio attività viene stabilita tassativamente nel 1 maggio 2022, mentre il periodo di affiancamento all'attuale gestore dovrà avvenire almeno un mese prima, a cominciare dal Coordinatore.

## **ART. 28 Call Center**

Il Fornitore dovrà garantire alla Stazione Appaltante, mediante un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità alla gestione di tutte le chiamate di intervento della utenza ASL, l'attivazione di tale servizio dovrà essere contestuale all'inizio di erogazione del servizio.

Il servizio dovrà compiersi in locali dell'Appaltatore localizzati nella provincia del V.C.O.

I servizi erogati tramite Call Center dovranno comprendere almeno le seguenti attività:

- gestione delle chiamate
- tracking delle richieste.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione Contraente in sede di Verbale di Consegna, dovranno accedere al servizio mediante ciascuno dei canali di comunicazione predisposti dal Fornitore e di seguito elencati:

- numero verde dedicato
- numero fax dedicato
- e-mail.
- pec

#### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

##### Gestione delle chiamate

La gestione delle chiamate dovrà comprendere al minimo i seguenti servizi:

- registrazione di tutte le chiamate nel Sistema Informativo;
- classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di chiamata ed al livello di urgenza;
- fornitura di statistiche e report sulle chiamate gestite.

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

- a) richieste di intervento;
- b) ricezione degli Ordini di Intervento approvati dal Capo Squadra di sede ;
- c) chiarimenti sulle modalità di invio e di formalizzazione degli Ordini di Intervento;
- d) informazioni relative allo stato delle richieste e degli eventuali interventi (in corso o programmati);
- e) richieste di chiarimenti e informazioni;
- f) solleciti;
- g) reclami.

Il Call Center dovrà essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno esclusi sabato, domenica e festivi – dalle ore 8:00 alle ore 17:00. Resta inteso che, fermo restando il numero di ore di presidio, su richiesta dell'Amministrazione Contraente è possibile l'attivazione del Call Center anche in orari diversi da quelli sopra citati.

Al di fuori di tale orario, e quindi durante l'orario e nei giorni in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, dovrà essere attiva una segreteria telefonica e rimarranno attive le code fax e mail. La gestione delle chiamate dovrà essere gestita tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- direttamente verso call center sovra zonale negli orari quando non è presente l'operatore telefonici di sede con lo stesso numero di telefono;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore;

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento (tipo a), l'operatore del Call Center definirà il livello di urgenza dell'intervento stesso e, in relazione al livello di priorità, il Fornitore è tenuto ad intervenire entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo):

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio la incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 30 minuti dalla chiamata
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo dovrà essere iniziato entro 24 ore dalla chiamata

Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, in relazione al livello di priorità ed al tempo stimato per l'inizio della esecuzione delle attività, l'intervento che è necessario effettuare potrà o essere classificato come:

Programmabilità dell'intervento	Tempi di inizio esecuzione
Indifferibile	Da eseguire contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Capo Squadra atte a tamponare il guasto riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'intervento risolutivo.
Programmabile a breve termine	Gli interventi devono essere effettuati in un arco temporale di 24 ore consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a medio termine	Gli interventi devono essere effettuati in un arco temporale tra i 2 e i 4 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a lungo termine	Gli interventi devono essere effettuati in un arco temporale di oltre 5 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo

Sempre nel caso di chiamata per cui sia richiesto un intervento (tipo a), qualora il Coordinatore di sede approvi l'attività, dovrà essere redatto un Ordine di Intervento che diverrà il documento operativo per la gestione delle attività.

Nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per il sopralluogo, relativamente ai livelli di priorità di emergenza e urgenza, verranno applicate le penali contrattuali previste nell'art. 20 del presente capitolato.

### Tracking richieste

Tutte le interazioni verso il Call Center, attraverso un qualunque canale di accesso, dovranno essere registrate nel Sistema Informativo, che terrà traccia di tutte le comunicazioni. La registrazione nel Sistema Informativo dovrà avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa.

Anche nel caso di richieste pervenute via fax o e-mail dovrà essere comunicato il numero progressivo di registrazione assegnato dal sistema utilizzando i canali di comunicazione attivati. Poiché i termini di erogazione dei servizi e, quindi, la priorità decorreranno dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione dovrà essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dagli operatori.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio verrà invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata. Le diverse tipologie di chiamata andranno gestite con procedimenti che consentano, in qualunque momento, la loro precisa conoscenza, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta:

### **Tipologia di chiamata campi di informazione da registrare**

#### **a) Richieste di intervento**

- data e ora della richiesta;
- motivo della richiesta;
- richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore;
- edificio, unità ed ambienti per i quali è stato richiesto l'intervento;
- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);
- tipi e categorie di lavoro interessate dagli interventi;
- livello di priorità;
- numero progressivo assegnato alla richiesta.

#### **b) Ricezione Ordini di Intervento**

- data e ora della ricezione dell'Ordine ;
- numero progressivo della richiesta di intervento a cui è associato l'ordine pervenuto.

#### **c) Chiarimenti su invio e formalizzazione degli Ordini di Intervento**

- data e ora della chiamata;
- nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento.

#### **d) Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati**

- data e ora della chiamata;
- nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.

#### **e) Informazioni sullo stato delle richieste e dei rispettivi interventi**

- data e ora della chiamata;
- nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento;
- numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.
- informazioni sullo stato della richiesta nei seguenti modi:
- approvazione del Capo Squadra;
- andamento della richiesta in corso;
- chiusura della richiesta;

#### **f) Solleciti**

- data e ora della chiamata;
- nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito;
- numero progressivo dell'intervento sollecitato.

#### **g) Reclami**

- data e ora della chiamata;
- nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo;
- motivo del reclamo.

## **ART. 29 Manutenzione ordinaria**

La manutenzione ordinaria consiste nell'attività riparativa e di ripristino delle condizioni dei esercizio degli impianti e delle strutture elencate nell'allegato B, oltre alla manutenzione preventiva programmata secondo le specifiche e tempistiche minime previste e codificate nel Disciplinare Tecnico allegato sotto la lettera A.

Nel Disciplinare Tecnico sono riportate per tutte le voci di manutenzione previste e le operazioni da svolgere per ognuna con i tempi minimi.

Per quanto concerne la reperibilità degli operatori nel Disciplinare Tecnico sono riportati i contingenti minimi e i tempi d'intervento che si vuole garantire.

L'Appaltatore dovrà trasmettere una relazione dettagliata della propria attività svolta a cadenza trimestrale e consegnata entro il 10 del mese successivo, al D.E.C. dell'Azienda.

Le modalità di esecuzione del servizio proposte dall'Appaltatore nell'offerta di gara, e che riprendono ed ampliano il Disciplinare Tecnico, diverranno il documento di riferimento per il controllo e la verifica dell'attività dell'Appaltatore a cui dovrà attenersi scrupolosamente.

## **ART. 30 Manutenzione arredi ed attrezzature**

Il servizio di manutenzione degli arredi ed attrezzature (non sanitarie) si intende di tipo Onnicomprensivo ed ha per oggetto l'esecuzione delle attività di manutenzione riparativa e correttiva, con inclusione di tutte le parti di ricambio ed i materiali di consumo necessari a garantire l'efficienza funzionale delle attrezzature e degli arredi inserite nel patrimonio dei beni mobili delle ASL V.C.O. .

L'intervento di manutenzione dovrà iniziare entro 24 ore dal ricevimento della richiesta e concludersi nel più breve tempo possibile, per gli arredi ed attrezzature non più riparabili dovrà essere compilata una relazione e trasmessa al Responsabile del Procedimento.

Per le attrezzature più soggette a rischio dovrà essere garantito un minimo di scorta di ricambi per limitare al massimo i disagi dei reparti sanitari.

Le attività di manutenzione eseguite dovranno essere riportate in una relazione riassuntiva da inviare trimestralmente al D.E.C..

L'elenco degli arredi ed attrezzature sono compresi nell'allegato: **G**.

## **ART. 31 Manutenzione straordinaria**

L'Azienda ASL V.C.O. si riserva inoltre di affidare all'Appaltatore, ai sensi dell'art. 63 comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii, parte della **manutenzione straordinaria** degli immobili e degli impianti già oggetto del presente appalto sino alla concorrenza degli importi previsti nell'art. 3 del presente Capitolato.

Tali lavori, se autorizzati dall'Amministrazione, saranno contabilizzati a misura e le opere saranno economicamente valutate applicando il prezzario delle OO.PP. della Regione Piemonte relativo all'inizio dell'anno precedente, con lo sconto proposto in sede di gara, e per i costi del personale si applicherà il prezzario della camera del commercio di riferimento delle OOPP della Regione Piemonte con la validità dell'anno precedente, applicando lo sconto solo sulla parte variabile del prezzo.

Il committente si riserva la piena facoltà di procedere all'affidamento dei lavori di manutenzione straordinaria al medesimo soggetto aggiudicatario o direttamente ad altre ditte specializzate in piena e completa autonomia senza che per ciò l'Appaltatore possa sollevare obiezioni o pretendere compensi di sorta.

Gli interventi in Manutenzione Straordinaria dovranno essere svolti da personale specializzato dedicato, per cui non si potrà utilizzare personale già impiegato per le attività di Manutenzione Ordinaria previste dal Disciplinare Tecnico di gara.

Per attività extra contratto (Buoni d'Ordine) potrà essere impiegato il personale dedicato alla Manutenzione Ordinaria ma saranno riconosciuti a pagamento solo i materiali utilizzati.

## **ART. 32 Riservatezza**

Tutti i documenti prodotti dall'Appaltatore saranno di proprietà dell'ASL.

L'Appaltatore dovrà mantenere riservata e non dovrà divulgare a terzi, ovvero impiegare in modo diverso da quello occorrente per realizzare l'oggetto del contratto, qualsiasi informazione relativa al progetto che non fosse resa nota direttamente o indirettamente dal Committente o che derivasse dall'esecuzione dei servizi per lo stesso.

Quanto sopra avrà validità fino a quando tali informazioni non siano divenute di dominio pubblico, salvo la preventiva approvazione alla divulgazione da parte del Committente.

L'Appaltatore potrà citare nelle proprie referenze il lavoro svolto per l'Azienda, eventualmente illustrando con disegni, purché tale citazione non violi l'obbligo di riservatezza del presente articolo.

Nel caso particolare di comunicati stampa, annunci pubblicitari, partecipazione a simposi, seminari e conferenze con propri elaborati, l'Aggiudicatario, sino a che la documentazione dei lavori non sia divenuta di dominio pubblico, dovrà ottenere il previo benestare del Committente sul materiale scritto e grafico inerente ai Servizi resi al Committente nell'ambito del contratto, che intendesse esporre o produrre.

Ai sensi degli artt. 11 e 13 del D.Lgs. 196/2003, si precisa che il trattamento dei dati personali sarà improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti dei concorrenti e della loro riservatezza.

## **ART. 33 Norme specifiche di riferimento**

Tutte le attività Oggetto dell'Appalto devono essere condotte nel rispetto della normativa nazionale vigente in quanto applicabile per competenza e relative alla sicurezza.

Manuale di qualità e catalogo servizi dell'appaltatore compilato conformemente alle norme UNI 9000;

A quanto prescritto nel presente capitolato e negli allegati, per quanto attinente con il presente contratto e non in contrasto con le leggi sopra richiamate.

- Regolamenti edilizi ed urbanistici comunali;
- Prescrizioni dei dipartimenti di prevenzione, Igiene Pubblica o Spresal;
- Tutte le normative ISPESL ed impiantistiche;
- Disposizioni del locale Comando Provinciale Vigili del Fuoco;
- Altri regolamenti locali in quanto applicabili;

L'Appaltatore dovrà comunicare all'ASL eventuali nuove normative, la cui emissione sia posteriore all'aggiudicazione, che implicino un adeguamento o modifica degli impianti o delle attività oggetto dell'appalto.

### **ART. 34 Fine rapporti e riconsegna degli immobili e degli impianti**

Gli impianti ed i loro accessori nonché i locali interessati, alla fine del rapporto contrattuale, dovranno essere riconsegnati nello stato di conservazione, di manutenzione e di funzionalità in cui si trovavano all'atto della consegna, salvo il normale deperimento per l'uso e le migliorie autorizzate nel frattempo realizzate.

Prima della scadenza finale del contratto l'Appaltatore predisporrà una relazione dettagliata dello stato degli immobili e degli impianti da lui mantenuti.

L'Amministrazione tramite i propri tecnici effettuerà delle visite di controllo con l'Appaltatore per verificare quanto asserito e redigerà un verbale sulle risultanze.

Qualora il verbale risulti favorevole e venga approvata dall'Amministrazione, verrà concessa l'autorizzazione allo svincolo della fidejussione rilasciata dall'Appaltatore a favore dell'ASL, ovvero l'Appaltatore dovrà ripristinare le condizioni e le situazioni ritenute inaccettabili dopo sopralluogo congiunto.

#### **Allegati:**

- ◆ allegato A - disciplinare tecnico
- ◆ allegati B - elenco degli immobili delle ASL V.C.O.
- ◆ allegati C - elenco impianti elevatori
- ◆ allegati D - elenco centrali e dispositivi antincendio
- ◆ allegati E - elenco UPS e gruppi elettrogeni
- ◆ allegati F - elenco impianti e attrezzature speciali
- ◆ allegati G - elenco arredi ed attrezzature delle ASL V.C.O.
- ◆ allegati H - indicazioni preliminari del P.S.C.
- ◆ allegato I - note informative ai sensi art. 26 D.Lgs. n. 81/08
- ◆ allegato L - procedura prevenzione produzione e dispersione polveri

**Il Responsabile SOS TECANO**

(Ing. Mario Mattalia)

