



A. P. E. S. s.c.p.a.
AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE - Società Consortile per Azioni
VIA E. FERMI n.4 - 56126 PISA

SERVIZIO TECNICO - UFFICIO MANUTENZIONE

CAPITOLATO SPECIALE

con allegato elenco prezzi per lavori di manutenzione ordinaria, pronto intervento e manutenzione straordinaria programmata da eseguire negli edifici di proprietà dei Comuni ed in gestione ad APES

PISA E PROVINCIA

Durata Contrattuale mesi 24 (ventiquattro)
2021-2023

Pisa, giugno 2021

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO
Ing. Chiara Cristiani



Sommario

Premesse.....	4
Definizioni.....	4
Lingua ufficiale	5
Leggi e norme da applicarsi	5
1 Natura, oggetto e durata dell'Accordo	6
2 Ammontare dell'Accordo - Modalità di affidamento - Classificazione dei lavori -Requisiti tecnico organizzativi.....	8
2.1 Ammontare dell'Accordo	8
2.2 Modo di Appalto.....	9
2.3 Classificazione dei lavori - Categoria prevalente, categorie speciali, categorie scorparabili e subappaltabili -.....	9
2.4 Requisiti tecnico organizzativi delle ditte che intendono partecipare alle gare di appalto	10
3 Lavori e servizi a canone	10
3.1 Lavori di Manutenzione Immobili	11
3.1.1 Pronto Intervento (a canone)	11
Come da Tabella 1 l'Assuntore provvederà a richiedere direttamente la quota millesimale di competenza ai proprietari privati: l'assuntore emetterà fattura direttamente ai proprietari: ciò vale per tutti i tipi di lavoro, si per quelli che per APES sono compensati a canone sia per quelli extracanone.	15
3.1.2 Manutenzione di immobili (a canone)	15
3.2 Manutenzione in abbonamento, a canone	18
3.2.1 Verifica, sorveglianza, controllo periodico, revisione, collaudo e manutenzione degli impianti e dei presidi antincendio (a canone, a misura)	18
3.2.2 Manutenzione, conduzione e pulizia periodica degli impianti autoclave, degli impianti di depurazione, delle pompe sommerse (a canone, a misura)	20
3.3 Servizi tecnici di supporto e servizi accessori (a canone).....	26
3.3.1 Servizio di Call Center con N° Verde e di reperibilità continuativa (a canone).....	31
3.3.2 Servizi tecnici di supporto alle attività relative ai materiali contenenti amianto (a canone) ...	34
3.3.3 Servizi tecnici di supporto progettuale (a canone)	35
4 Lavori e servizi compensati a misura in Extracanone	36
4.1 Lavori a misura (extracanone)	37
4.2 Lavori in economia e manodopera (extracanone).....	37
4.3 Manutenzione straordinaria programmata (extracanone)	38
5 Sviluppo dell'appalto.....	38
5.1 Funzioni e referenti.....	38
5.2 Organizzazione e dotazioni.....	39
5.3 Tempistiche delle attività manutentive e dei servizi a Canone	41
5.4 Tempistiche degli interventi extracanone	42
5.5 Gestione documentale.....	43
5.6 Elenco Prezzi	46



5.7 Servizio di pulizia e controllo combustione periodici impianti termici autonomi fino a 35 kW, in abbonamento – possibilità di stipulare contratti di manutenzione -.....	46
5.8 Servizi di pulizia fognaria, spurgo ed affini, in abbonamento - APF (a canone, a misura).....	47
6 Modalità e forma dell'accordo - Spese contrattuali - Dichiarazione della ditta attestante la congruità del prezzo - Interpretazione del contratto e del Capitolato Speciale di Appalto	48
6.1 Modalità e forma dell'Accordo e spese contrattuali	48
6.2 Dichiarazione della ditta attestante la congruità del prezzo.....	49
6.3 Interpretazione del contratto e del Capitolato speciale	50
7 Documenti che fanno parte del contratto - Richiamo a leggi e disposizioni	50
7.1 Documenti che fanno parte dell'Accordo:	50
7.2 Richiamo a Leggi e Disposizioni	50
8 Cauzione provvisoria e definitiva.....	50
8.1 Cauzione provvisoria	51
8.2 Cauzione definitiva.....	51
9 Riduzione delle garanzie	52
10 Coperture assicurative	52
11 Piani di sicurezza (P.S.C. e P.O.S.).....	52
12 Non conformità e penali	52
13 Direzione dei lavori	53
14 Unità operativa dell'appaltatore	53
15 Qualità e provenienza dei materiali - modo di esecuzione di ogni categoria di lavoro - ordine da tenersi nell'andamento dei lavori - norme per la misurazione e valutazione dei lavori.....	54
16 Oneri e obblighi diversi a carico dell'appaltatore, responsabilità dell'appaltatore	55
17 Osservanza capitolato generali di appalto, Regolamenti e Leggi sui Lavori Pubblici	56
18 Domicilio legale delle parti	56
19 Modalità di pagamento	57
20 Cessione del contratto e cessione dei crediti	57
21 Clausole di recesso e risoluzione dei contratti.....	58
22 Controversie	58
23 Norme finali	58
Allegato I: Elenco prezzi	
Allegato II: Consistenza patrimoniale	
Allegato III: Regolamento di ripartizione Oneri tra APES e utenti	



CAPITOLATO SPECIALE CON ELENCO PREZZI

Premesse

Gli interventi di manutenzione riguardano le opere di riparazione, ripristino, sostituzione e rinnovamento delle finiture degli edifici e quelle necessarie a mantenere in efficienza o ad integrare gli impianti tecnologici esistenti; riguardano inoltre gli interventi, le opere e le modifiche necessarie per rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché per realizzare ed integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici.

Relativamente alle modalità di espletamento dei servizi e dei lavori, le manutenzioni saranno distinte in manutenzioni a canone, e manutenzioni extracanone.

L'obiettivo del presente appalto è di mantenere gli immobili e le relative dotazioni tecniche di cui al documento "Consistenza patrimoniale" affidati in gestione o di proprietà dell'Azienda Pisana Edilizia Sociale s.c.p.a., in sigla d'ora in poi APES, in un adeguato stato di uso e manutenzione che ne permetta una corretta fruizione da parte degli assegnatari.

Per l'ottenimento di tali risultati APES appalta la manutenzione ad un soggetto terzo attraverso un contratto riferito ad una pluralità di servizi e lavori sostitutivi delle normali attività di manutenzione con piena responsabilità sui risultati da parte dell'Assuntore e secondo le prescrizioni del presente Capitolato e del "Regolamento per la ripartizione degli oneri fra APES ed assegnatari".

Definizioni

Ai fini del presente Accordo si definiscono i seguenti termini:

Accordo Quadro: accordo concluso tra una stazione appaltante ed un operatore economico il cui scopo è quello di stabilire le clausole relative ai successivi appalti da aggiudicare durante un dato periodo. Per questo contratto i lavori extracanone sono affidati sotto forma di Accordo Quadro;

Assuntore: parte che assume l'obbligo di fornire il Servizio di manutenzione completo. E' il concorrente aggiudicatario dell'appalto. (Norme UNI 10685:2007, UNI 11136:2004 - "Manutenzione. Criteri per la formulazione di un contratto basato sui risultati". Norma UNI EN 15221:2012 – "Facility Management"). Sono da considerarsi sinonimi i seguenti termini: appaltatore, operatore economico, ditta esecutrice, impresa aggiudicataria, esecutore, ditta aggiudicataria, esecutore dell'Accordo, ditta manutentrice, manutentore, affidatario;

Committente: Apes. Sono da considerarsi sinonimi i seguenti termini: Stazione appaltante, azienda.

Contratto applicativo: modulo d'ordine, da intendersi vincolante dal momento della ricezione da parte dell'affidatario, trasmesso dalla stazione appaltante e con il quale viene data esecuzione al presente Accordo. È da considerarsi sinonimo di ordine di lavoro;



Corrispettivo a canone: corrispettivo per quei servizi definiti in base alla fornitura, in un certo tempo, delle prestazioni pattuite per tutte le richieste pervenute, e ciò grazie al mantenimento nel medesimo tempo di organizzazione e strumenti operativi efficienti.

La quantità delle prestazioni da fornire è quindi per definizione non misurabile, ma stimata statisticamente nell'arco di tempo dell'intera durata contrattuale; conseguentemente il costo è riferito alla totalità della prestazione completa in ogni sua parte: il frazionamento del pagamento del corrispettivo a rate periodiche non ha quindi alcuna correlazione con la quantità fornita e con l'impegno profuso dall'Assuntore nel periodo considerato.

Corrispettivo extracanone: corrispettivo per servizi o lavori valutato a misura, o a corpo, o in economia (manodopera + materiali + attrezzature).

CRM: sistema gestionale in uso ad Apes per la gestione degli interventi il cui uso da parte dell'operatore economico è obbligatorio ai fini della gestione di ogni commessa del presente contratto.

DVR: Documento di valutazione dei rischi.

DUVRI: documento unico dei rischi di interferenza

PSC: Piano di Sicurezza e Coordinamento

Lavori a rimborso: lavori, di cui al Regolamento di Utenza (artt. 11 e 17 della Delibera G.R.T. 608/98), eseguiti dall'aggiudicataria, il cui corrispettivo è anticipato all'Impresa dalla Stazione Appaltante la quale successivamente provvederà a richiederne il rimborso agli assegnatari e/o proprietari;

Manutenzione ordinaria: interventi edilizi che riguardano le opere di riparazione rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti;

Manutenzione straordinaria: le opere e le modifiche necessarie per rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché per integrare e realizzare i servizi igienico-sanitari e tecnologici;

Pronto intervento: manutenzione ordinaria con carattere di urgenza.

Lingua ufficiale

La lingua ufficiale è l'italiano. Tutti i documenti, i rapporti, le comunicazioni, la corrispondenza, le relazioni tecniche ed amministrative, le specifiche tecniche di prodotti, macchinari, impianti ed attrezzature di qualsiasi genere, i capitolati, le didascalie dei disegni, file e quant'altro prodotto dall'Assuntore nell'ambito del Contratto dovranno essere in lingua italiana.

Leggi e norme da applicarsi

La Legge applicabile al contratto è quella italiana.

Per tutto quanto non sia stabilito o comunque non sia in contrasto con le norme del presente Capitolato, si fa riferimento alle vigenti disposizioni di Legge e regolamentari, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. ("Codice Appalti"), al D.P.R. n. 207/2010 e s.m.i. ("Regolamento Appalti", per quanto applicabile), al Capitolato generale d'appalto dei lavori pubblici approvato con Decreto 19 aprile 2000, n. 145, per le parti in vigore, al D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. ("Testo Unico Sicurezza") ed alle norme richiamate dagli stessi.

L'Assuntore è tenuto alla esatta osservanza di tutte le Leggi, regolamenti e norme vigenti in materia, comprese quelle che potessero essere emanate in corso del Contratto.



La sottoscrizione del Contratto e del presente Capitolato d’Oneri da parte dell’Assuntore equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle suddette norme e della incondizionata accettazione delle stesse. L’esecuzione dell’Appalto è soggetta all’osservanza delle norme del Contratto e del presente Capitolato d’Oneri nonché delle norme contenute:

- nelle Leggi, regolamenti, disposizioni e circolari governative, prefettizie, regionali, comunali e di ogni altra autorità legalmente riconosciuta, che comunque abbiano attinenza con l’Appalto in oggetto, siano esse in vigore all’atto dell’offerta, siano esse emanate durante il corso dei lavori;
- nelle prescrizioni in materia di standards tecnici;
- nelle prescrizioni in materia di standards qualitativi.

1 Natura, oggetto e durata dell’Accordo

1. Formano oggetto del presente Capitolato le opere, le somministrazioni e le prestazioni occorrenti per realizzare gli interventi di manutenzione ordinaria, periodica, straordinaria, programmata e non programmabile sul patrimonio erp gestito da APES, la cui consistenza è descritta nell’elaborato “Consistenza patrimoniale“ allegato al contratto. Il contenuto delle prestazioni oggetto del presente appalto è descritto nel presente Capitolato Speciale e nel “Regolamento per la ripartizioni degli oneri fra APES e assegnatari”. L’offerta tecnica presentata in sede di gara dal concorrente Assuntore farà parte integrante del contenuto delle prestazioni.

L’Appalto si sviluppa attraverso l’esecuzione di servizi compensati prevalentemente a canone e di interventi di manutenzione extracanone, le cui attività ed i rispettivi importi sono di seguito elencati:

CONTRATTO PER LAVORI E SERVIZI MANUTENTIVI BIENNIO 2021-2023	importo totale	di cui per oneri della sicurezza	importo soggetto a ribasso
CANONE - Manutenzione immobili	€ 1.383.244,00	€ 46.473,42	€ 1.336.770,58
CANONE - Servizi tecnici	€ 404.800,00	€ 0,00	€ 404.800,00
EXTRACANONE- lavori e servizi compensati a misura	€ 2.000.000,00	€ 60.000,00	€ 1.940.000,00
TOTALE COMPLESSIVO APPALTO	€ 3.788.044,00	€ 106.473,42	€ 3.681.570,58

E meglio specificati nella seguente tabella:



rif. CSA	CONTRATTO PER LAVORI E SERVIZI MANUTENTIVI BIENNIO 2021-2023	importo totale	di cui per oneri della sicurezza	importo soggetto a ribasso
3.1 3.1.1 1	<u>Manutenzione immobili:</u> <u>Pronto intervento:</u> OG1 - Edifici civili e industriali OS3 - Impianti idrico-sanitari, cucine, lavanderie OS28 - Impianti termici e di condizionamento OS 30 - impianti interni elettrici, telefonici, radiotelefonici, televisivi	€ 75.900,00 € 25.300,00 € 18.975,00 € 6.325,00	€ 7.590,00 € 2.530,00 € 1.897,50 € 632,50	€ 68.310,00 € 22.770,00 € 17.077,50 € 5.692,50
3.1.2	<u>Manutenzione immobili</u> OG1 - Edifici civili e industriali OS3 - Impianti idrico-sanitari, cucine, lavanderie OS28 - Impianti termici e di condizionamento OS 30 - impianti interni elettrici, telefonici, radiotelefonici, televisivi	€ 637.560,00 € 212.520,00 € 159.390,00 € 53.130,00	€ 19.130,78 € 6.375,60 € 4.781,70 € 1.593,90	€ 618.429,22 € 206.144,40 € 154.608,30 € 51.536,10
	Totale manutenzione immobili:	€ 1.189.100,00	€ 44.531,98	€ 1.144.568,02
3.2	<u>manutenzioni in abbonamento, a misura:</u>			
3.2.1	Verifica, sorveglianza, controllo periodico, collaudo e manutenzione degli impianti e dei presidi antincendio (OS 3)	€ 6.000,00	€ 60,00	€ 5.940,00
3.2.2	Manutenzione, conduzione e pulizia periodica degli impianti autoclave, degli impianti di depurazione, delle pompe sommerse (OS 3)	€ 188.144,00	€ 1.881,44	€ 186.262,56
	Totale lavori in abbonamento:	€ 194.144,00	€ 1.941,44	€ 192.202,56
	Totale lavori di manutenzione immobili, a canone	€ 1.383.244,00	€ 46.473,42	€ 1.336.770,58
3.3	<u>servizi tecnici di supporto:</u>			
	sopralluogo, rilievo, verifica, preventivazione e caricamento dati; supporto, assistenza e servizi agli assegnatari;	€ 126.500,00	€ 0,00	€ 126.500,00
3.3.1	servizio di call center con n° fisso e reperibilità continuativa	€ 189.750,00	€ 0,00	€ 189.750,00
3.3.2	assistenza tecnica alle attività riguardanti Materiali Contenenti Amianto	€ 25.300,00	€ 0,00	€ 25.300,00
3.3.3	servizi tecnici di supporto progettuale	€ 63.250,00	€ 0,00	€ 63.250,00
	Totale servizi tecnici di supporto	€ 404.800,00	€ 0,00	€ 404.800,00
	TOTALE CANONE - lavori di manutenzione immobili e servizi tecnici	€ 1.788.044,00	€ 46.473,42	€ 1.741.570,58
4	<u>Lavori di manutenzione:</u> OG1 - Edifici civili e industriali OS3 - Impianti idrico-sanitari, cucine, lavanderie OS28 - Impianti termici e di condizionamento OS 30 - impianti interni elettrici, telefonici, radiotelefonici, televisivi	€ 1.200.000,00 € 400.000,00 € 300.000,00 € 100.000,00	€ € 36.000,00 € 12.000,00 € 9.000,00 € 3.000,00	€ 1.164.000,00 € 388.000,00 € 291.000,00 € 97.000,00



TOTALE EXTRACANONE - lavori e servizi compensati a misura -	€ 2.000.000,00	€ 60.000,00	€ 1.940.000,00
TOTALE COMPESSIVO APPALTO	€ 3.788.044,00	€ 106.473,42	€ 3.681.570,58

3. L'esecuzione dei lavori è sempre e comunque effettuata secondo le regole dell'arte e l'appaltatore deve utilizzare nell'adempimento degli obblighi discendenti dal presente contratto la diligenza richiesta con riguardo alla natura dell'attività da svolgere e comunque quella del buon padre di famiglia.
4. A favore dell'impresa aggiudicataria non è previsto il diritto di esclusiva, rimanendo nella discrezionalità di Apes, ove questa ne rilevi l'opportunità tecnica ed economica, in relazione al carico di lavoro ovvero alla complessità degli interventi da eseguire, la scelta di affidare i lavori ad altri soggetti, nel rispetto delle vigenti disposizioni.
In caso di appalti in favore di terzi, APES comunicherà tempestivamente all'Assuntore le modalità esecutive di tali interventi e i relativi coordinamenti a carattere operativo necessari con altre imprese, qualora tali interventi comportino interferenze con le attività dell'assuntore. L'Assuntore dovrà ad ogni modo coordinarsi con le imprese affidatarie di altri lavori e servizi al fine di condurre i lavori nel modo migliore e ridurre le interferenze e le sovrapposizioni delle attività lavorative, cause principali di infortuni sul lavoro.
5. Il presente accordo ha la durata di 24 mesi a far data dalla sottoscrizione dello stesso, salvo diversa indicazione che sarà espressamente indicata al momento della sottoscrizione dell'accordo. Decorso detto termine l'operatore economico avrà l'onere di continuare in regime di proroga l'attività oggetto dell'accordo ai medesimi prezzi patti e condizioni, per il tempo necessario all'espletamento delle procedure di scelta del nuovo contraente. Fermo restando quanto sopra, l'accordo si intende cessato allo scadere del biennio anche se non è stato raggiunto l'importo presunto, oppure prima dello scadere del tempo contrattualmente previsto, qualora venga raggiunto il detto importo.
6. I contratti applicativi alla ditta appaltatrice potranno essere consegnati fino al giorno della scadenza del contratto: pertanto l'ultimazione degli stessi dovrà avvenire entro i successivi 20 giorni.
7. Poiché l'APES ha in corso la cessione del patrimonio, durante il periodo di vigenza del contratto il numero degli alloggi su cui potranno essere eseguiti i lavori potrà variare, in meno a seguito della cessione di alloggi o della costituzione di condomini e in più nel caso di realizzazione di nuovi edifici. Le variazioni verranno di volta in volta comunicate all'appaltatore dal Direttore dei Lavori.

2 Ammontare dell'Accordo - Modalità di affidamento - Classificazione dei lavori - Requisiti tecnico organizzativi

2.1 Ammontare dell'Accordo

L'importo posto a base di gara per la durata dell'accordo è definito all'art. 1. Tale importo rappresenta il valore massimo del presente accordo, fermo restando che il valore effettivo della prestazione potrà essere inferiore al valore massimo, in funzione dei contratti applicativi che saranno stipulati e della successiva ed effettiva contabilizzazione dei lavori.

Per la parte del corrispettivo a canone, la Stazione Appaltante erogherà il compenso dietro presentazione di fattura da parte dell'Appaltatore con cadenza trimestrale posticipata.



L'importo dei lavori posti a base di gara è puramente indicativo, in quanto è calcolato in funzione degli interventi di manutenzione che si presume si renderanno necessari nell'arco di vigenza dell'Accordo, negli edifici di proprietà dei Comuni, concessi in gestione all'Apes scpa, e elencati nel documento *Consistenza patrimoniale*.

Gli interventi di cui al presente capitolato non possono essere predeterminati nella quantità e nell'importo, in quanto, generalmente, conseguenti al verificarsi di guasti ed eventi imprevisi.

L'importo a base d'asta è stato calcolato sulla base degli interventi eseguiti negli anni precedenti, tenendo conto dell'importo mensile dei contratti applicativi contabilizzati al lordo del ribasso d'asta offerto. Detto importo è stato moltiplicato per 24 mesi, ovvero per la durata del presente appalto.

La ditta aggiudicataria dell'accordo, legalmente e formalmente si obbliga ad eseguire le prestazioni di lavori che di volta in volta gli verranno richieste con appositi contratti applicativi, ovvero moduli d'ordine, da intendersi vincolanti dal momento del ricevimento da parte dell'affidatario e con i quali viene data effettiva esecuzione al presente accordo. Il contratto applicativo di cui sopra, firmato dal R.U.P. e dall'impresa, costituirà il singolo contratto di appalto all'interno del presente accordo. Ogni contratto applicativo, emesso per i soli lavori in extracanone, sarà inserito nel sistema C.R.M. firmato dal RUP e da quel momento sarà vincolante per le parti, in attesa dell'apposizione della firma dell'Impresa che dovrà avvenire **entro al massimo 2 giorni e in ogni caso prima dell'inizio dei lavori**. Il ritardo nella consegna dei documenti di cui sopra e della relativa contabilità costituirà una non conformità ai fini del successivo art. 12.

L'importo dell'Accordo corrisponde all'importo dei lavori come risultante dal ribasso offerto dall'aggiudicatario, cui si sommano gli oneri per la sicurezza.

2.2 Modo di Appalto

I lavori di cui al presente Capitolato vengono appaltati con le modalità previste dall'art. 60 comma 1 del D.L. 50/2016 e ss.mm.i.

L'aggiudicazione avverrà ai sensi dell'art. 95 comma 3 del D.Lgs. 50/2016 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata dalla commissione di gara nominata con Atto Dell'Amministratore Unico di Apes, in relazione agli elementi di seguito indicati e meglio specificati nel disciplinare di gara:

Offerta tecnica punti 70;

Offerta economica sotto forma di ribasso percentuale punti 30.

2.3 Classificazione dei lavori - Categoria prevalente, categorie speciali, categorie scorporabili e subappaltabili -

Il contratto in oggetto è di tipo misto servizi e lavori con prevalenza lavori.

La categoria prevalente dei lavori da appaltare è la categoria "OG1 - Manutenzione edifici civili e industriali" che si stima nel 60% del totale dei lavori;

Le ulteriori categorie dell'appalto sono:

- Categoria "OS3 Manutenzione e/o ristrutturazione di impianti idro-sanitari, del gas etc. "che si stima nel 20% dei lavori



- Categoria “OS28 Impianti termici e di condizionamento” che si stima nel 15% del totale dei lavori
- Categoria OS30 impianti elettrici, che si stima nel 5% del totale dei lavori.

Trattandosi di lavori misti i Certificati di esecuzione dei lavori saranno rilasciati esclusivamente per le categorie e le percentuali sopra riportate.

Di seguito si riporta la tabella della suddivisione delle categorie in appalto:

CONTRATTO PER LAVORI E SERVIZI MANUTENTIVI BIENNIO 2021-2023 - SUDDIVISIONE IN LAVORI E SERVIZI -	importo totale	di cui per oneri della sicurezza	importo soggetto a ribasso
LAVORI 89,31%	€		€
OG1 - Edifici civili e industriali	1.913.460,00	€ 62.720,78	1.850.739,22
OS3 - Impianti idrico-sanitari, cucine, lavanderie	€ 831.964,00	€ 22.847,04	€ 809.116,96
OS28 - Impianti termici e di condizionamento	€ 478.365,00	€ 15.679,20	€ 462.685,80
OS 30 - impianti interni elettrici, telefonici, radiotelefonici, televisivi	€ 159.455,00	€ 5.226,40	€ 154.228,60
totale LAVORI	3.383.244,00	€ 106.473,42	3.276.770,58
SERVIZI 10,69%			
servizi di call center e servizi tecnici	€ 404.800,00	€ 0,00	€ 404.800,00
TOTALE COMPLESSIVO APPALTO 100,00%	€ 3.788.044,00	€ 106.473,42	€ 3.681.570,58

2.4 Requisiti tecnico organizzativi delle ditte che intendono partecipare alle gare di appalto

Per partecipare alla gara i concorrenti dovranno essere in possesso dei requisiti di ordine generale riportati nel disciplinare di gara, previsti all'art. 80 del D.Lgs 50/2016 nonché dei requisiti di cui all'art. 83 del DLgs 50/16, con particolare riferimento all'attestazione di qualificazione rilasciata da una SOA, regolarmente autorizzata, e con riferimento ai servizi tecnici. Si veda disciplinare di gara.

3 Lavori e servizi a canone

E' l'insieme coordinato di funzioni, prestazioni ed attività di esecuzione della manutenzione e della connessa attività tecnica.

All'atto dell'aggiudicazione, l'Assuntore assumerà l'impegno e l'obbligo contrattuale di svolgere tutte le prestazioni atte ad assicurare la conservazione dei beni/immobili oggetto del contratto nel miglior stato di efficienza possibile e garantire la massima disponibilità d'uso, attraverso una attività autonoma basata sia sulle condizioni presenti nei documenti di gara, sia sulle migliori offerte ingara; il tutto all'interno delle condizioni economiche previste dall'appalto per fornire un servizio completo con responsabilità totale, anche ai sensi di legge, al fine dell'ottenimento del risultato contrattuale previsto.



I servizi a canone si dividono in servizi manutentivi e servizi tecnici.

I servizi manutentivi con prezzo a corpo (canone) complessivo e omnicomprendivo si riferiscono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a:

Lavori di manutenzione di immobili a canone, comprendenti:

- 3.1.1) Pronto intervento;
- 3.1.2) Manutenzione di immobili;

Servizi in abbonamento soggetti a variabilità, compensazione a misura, comprendenti:

- 3.2.1) Verifica, sorveglianza, controllo periodico, collaudo e manutenzione degli impianti e dei presidi antincendio;
- 3.2.2) Manutenzione, conduzione e pulizia periodica degli impianti autoclave, degli impianti di depurazione, delle pompe sommerse

Servizi tecnici di supporto a canone, comprendenti:

- 3.3) Servizio di tecnici di supporto e servizi accessori;
- 3.3.1) Servizio di Call Center;
- 3.3.2) Servizi tecnici di supporto alle attività relative ai materiali contenenti amianto;
- 3.3.3) Servizi tecnici di supporto progettuale.

3.1 Lavori di Manutenzione Immobili

Il servizio di manutenzione immobili si divide in:

- Servizio di Pronto Intervento
- Servizio di Manutenzione immobili propriamente detto

3.1.1 Pronto Intervento (a canone)

La finalità del Pronto Intervento è l'eliminazione immediata delle situazioni di pericolo, anche in caso di calamità naturali, o di grave anomalia dei componenti edilizi, o di grave malfunzionamento delle dotazioni impiantistiche e dei presidi di sicurezza che possono costituire:

- pericolo per la pubblica e privata incolumità;
- pericolo per la circolazione stradale e per l'erogazione dei servizi pubblici essenziali;
- forte disagio per l'utenza;
- pericolo di danneggiamento a cose e immobili, o aggravio del loro stato di conservazione.

L'Assuntore è obbligato ad eseguire con la massima urgenza, sia nelle ore diurne che notturne (in regime di reperibilità), relativamente a qualunque giorno dell'anno, e comunque entro le 2 ore dalla segnalazione dell'evento, tutte le attività di Pronto Intervento e di messa in sicurezza, provvedendo, qualora necessario, anche alle relative opere **provvisorie, transennature, puntellature, delimitazioni, inibizioni di accesso, relative segnaletiche di sicurezza e informazioni agli utenti**, a dare tempestiva comunicazione ad APES (e ad eventuali altri soggetti direttamente coinvolti) di quanto avvenuto e riscontrato, e ad attivare immediatamente i servizi pubblici d'emergenza occorrenti (118 emergenza sanitaria; 115 emergenza VV.FF.; 112 numero unico di emergenza).

Si precisa che le inibizioni di accesso non possono avvenire con delimitazioni costituite da generiche nastrature, ma, per lo meno, con reti plastiche da cantiere e laddove deve essere garantito il passaggio degli addetti ai lavori, da fasce resistenti di rete plastica segnaletica (tipo TenaxTraffic).



Qualsiasi disfunzione di questo servizio, finalizzato a garantire la pubblica incolumità, comporterà responsabilità civili e penali che l'Assuntore si assume integralmente, sollevando APES da qualsiasi conseguenza diretta o indiretta.

Il carattere di emergenza per la compromissione della sicurezza, implica la necessità di somma urgenza di esecuzione del servizio e motiva la deroga ad ogni autorizzazione preventiva da parte di APES: il servizio si considera esteso a tutti gli edifici in gestione ad APES, anche di proprietà mista, con onere a carico dell'Assuntore di informare correttamente e tempestivamente i proprietari privati nei condomini non formalmente costituiti, e di acquisizione di preventiva autorizzazione all'intervento nei soli casi specificati nella seguente Tabella 1.

Si intende compresa negli obblighi dell'Assuntore, nella casistica del Pronto Intervento negli edifici a proprietà mista, la richiesta diretta al proprietario privato di autorizzazione ad intervenire all'interno della sua parte esclusiva.

Il servizio di Pronto Intervento dovrà essere attivo **24 ore su ventiquattro, 365 giorni l'anno**, quindi presuppone che la struttura organizzativa dell'Assuntore assicuri un'adeguata **reperibilità** di tecnici, imprese esecutrici, mezzi ed attrezzature.

Gli interventi di Pronto Intervento che l'assuntore dovrà eseguire riguardano sia gli alloggi, che i servizi, che le parti comuni.

Si configurano come Pronto Intervento, indipendentemente se con onere a carico dell'Ente Proprietario o a carico degli assegnatari, e indipendentemente dal fatto che siano compensati forfettariamente e compresi nel canone oppure se da compensare a misura in extracanone, quegli interventi effettuati a seguito di segnalazione di:

- 1) **sentore di odore di gas incombusti, o fumi combustivi, o dispersione di sostanze infiammabili, esplosive o tossiche** in qualsiasi ambiente chiuso di abitazione o di servizio;
- 2) **gravi allagamenti di qualsiasi natura, esondazioni e smottamenti, diretti o indirettamente gravanti sugli alloggi, infiltrazioni copiose dalle coperture o dagli elementi di involucro** (non è considerato grave allagamento lo stillicidio localizzato di acqua dalle coperture o il bagnamento di ambienti di servizio quali cantine e garage quando sia limitato alla pavimentazione e ad estensione limitata);
- 3) incendio, anche lieve;
- 4) **occlusione/riempimento di condotte di scarico (compreso fosse, tombini, vasche, filtri, sifoni, colonne) che determinino fuoriuscite oppure impossibilità d'uso dei servizi igienici o delle cucine** (anche in spazi comuni o aperti, e compreso l'intervento su suolo pubblico o comunque in area non appartenente alla consistenza patrimoniale in appalto qualora lo scarico interessato attraversi o insista su tale area, compresa l'accesso e l'effettuazione di lavori in proprietà private, quando necessario, e la gestione del corretto rapporto con i proprietari privati interessati);
- 5) **danni agli impianti elettrici/tecnologici**, sia singoli che comuni del fabbricato, con conseguente pericolo di contatto diretto o indiretto, o di mancato intervento dei dispositivi di sicurezza (pericolo di fulminazione, pericolo di innesco incendio, pericolo di danneggiamento altri componenti e apparecchiature), oppure con interruzione dell'erogazione di elettricità non dipendente da *black-out* generali;
- 6) **dissesto statico** di qualsiasi natura, con pericolo di **crollo e rovina anche parziali, o di caduta di elementi edilizi**;
- 7) **rischio di caduta di elementi** e oggetti non necessariamente riconducibili a dissesto statico, ma comunque pericolosi: porzioni di intonaco, di aggetti e di rivestimenti; comignoli, cappelli, coppi, tegole e altri manti di copertura; antenne di qualsiasi tipo; vasi e fioriere; parapetti e lattonerie;



- scurini, persiane, vetri e simili; compresi anche cumuli di neve e blocchi di ghiaccio; ...;
- 8) **impossibilità di accesso o di uscita dall'immobile** da parte degli utenti o dei Servizi di assistenza (sanitaria, sociale, ...) o delle Forze dell'Ordine;
- 9) qualsiasi altro caso segnalato che pregiudichi **l'immediata sicurezza e salute** degli assegnatari, oppure la pubblica o privata incolumità, oppure che pregiudichi l'erogazione dei pubblici servizi, oppure che comporti con il trascorrere del tempo **l'aggravarsi del danno all'immobile**.

Per la messa in sicurezza l'Assuntore dovrà **intervenire entro 2 ore** dalla ricezione della chiamata **eliminando la causa del pericolo o del danno** e, se necessario, proseguire l'intervento o ritornare sul posto in orario di lavoro ordinario per risolvere definitivamente il problema.

L'Assuntore dovrà porre la massima cura affinché gli utenti risentano del minor disagio possibile fino alla risoluzione del problema e affinché siano sempre tempestivamente ed opportunamente informati dei rischi esistenti e dei corretti comportamenti da tenere, anche con affissione di avvisi negli spazi comuni.

Tali chiamate ricevute direttamente e ricadenti nelle casistiche sopracitate, dovranno essere inserite nel sistema informativo CRM affinché APES ne riceva comunicazione.

Gli interventi realizzati in regime di **Pronto Intervento** sono compensati, in generale: a canone, se onere a carico dell'Ente Gestore a termini del *Regolamento di ripartizione Oneri*; a misura in extracanone, secondo le relative voci di prezzo unitario dell'*Elenco Prezzi*, ribassato, se onere a carico degli assegnatari, come meglio declinato nella Tabella 1 seguente, anche per gli interventi diversi dal Pronto Intervento.

In qualunque caso, **i costi dell'organizzazione, di reperibilità, di sopralluogo e di verifica del Pronto Intervento in tutte le sue articolazioni e in tutti i casi sono interamente compensati a canone.**

Tipo gestione	Pronto Intervento		Altri interventi	
	localizzazione	modalità di liquidazione	localizzazione	modalità di liquidazione
Edifici erp gestiti da Apes con soli assegnatari E.R.P. (fabbricati a locazione semplice)	in tutto l'edificio	Canone , se a carico dell'ente gestore Extracanone , senza previa accettazione ed autorizzazione, se a carico assegnatario nel caso di sua inerzia	in tutto l'edificio	secondo le prescrizioni del <i>Regolamento di ripartizione degli oneri</i>
Edifici erp gestiti d Apes con assegnatari E.R.P. e proprietari privati (fabbricati	in tutto l'edificio	Canone per la parte millesimale di proprietà comunale A carico dei	nelle parti comuni	secondo le prescrizioni del <i>Regolamento di ripartizione degli oneri</i>



misti)		proprietari senza preventiva autorizzazione, se intervento su parti comuni relativamente alla parte da imputare ai proprietari (<u>l'Assuntore provvederà a richiedere direttamente la quota millesimale di competenza ai proprietari privati: l'assuntore emetterà fattura direttamente ai proprietari</u>)		
Edifici erp gestiti da Apes con soli assegnatari E.R.P. (fabbricati a locazione semplice con autogestione)	in tutto l'edificio	Canone , se a carico dell'ente gestore Extracanone , senza previa accettazione ed autorizzazione, se a carico assegnatario nel caso di sua inerzia. Escluso autoclave	in tutto l'edificio	secondo le prescrizioni del <i>Regolamento di ripartizione degli oneri</i>
Condominio con amministrazione esterna: edificio di proprietà mista con sia assegnatari E.R.P. sia proprietari privati con condominio costituito ed Amministratore	negli alloggi E.R.P.	Canone , se a carico dell'ente gestore Extracanone , senza previa accettazione ed autorizzazione, se a carico assegnatario in caso di sua inerzia	negli alloggi E.R.P.	secondo le prescrizioni del <i>Regolamento di ripartizione degli oneri</i>
	nelle parti comuni:	nessuna	nelle parti comuni:	nessuna



esterno	sono di competenza dell'Amministratore esterno. L'assuntore ha l'obbligo di avvisare l'Amministratore esterno		gli interventi sono di competenza dell'Amministratore condominiale	
---------	---	--	--	--

Tabella 1

Come da Tabella 1 l'Assuntore provvederà a richiedere direttamente la quota millesimale di competenza ai proprietari privati: l'assuntore emetterà fattura direttamente ai proprietari: ciò vale per tutti i tipi di lavoro, sia per quelli che per APES sono compensati a canone sia per quelli extracanone.

3.1.2 Manutenzione di immobili (a canone)

È l'insieme di tutte le prestazioni atte ad assicurare la conservazione dei beni/immobili oggetto del contratto nel miglior stato di efficienza possibile e garantire la massima disponibilità d'uso.

In generale, si ritengono comprese all'interno dell'importo che compensa i servizi manutentivi a canone di immobili con un unico compenso omnnicomprensivo tutte le attività di:

1. manutenzione ordinaria;
2. riparazioni, ripristini, recuperi, revisioni, modifiche, integrazioni, sostituzioni, atte al mantenimento in efficienza, al ripristino della funzionalità ed al miglioramento dello stato di conservazione;
3. interventi a carico dell'Ente Gestore a termini di *Regolamento di Ripartizione degli Oneri*;
4. interventi in corso di assegnazione, ad alloggio occupato.

Le attività sopra elencate si intendono riferite e prestate per tutta la consistenza patrimoniale in gestione ad APES ed affidata nel presente appalto: alle parti comuni degli edifici, alle singole unità immobiliari e relativi servizi e pertinenze; alle autorimesse, ai presidi, agli impianti, dotazioni e attrezzature fisse.

Il servizio comprende attività ed esecuzione di interventi di tutte le categorie del presente appalto (principali, generali, specialistiche e loro sottocategorie ricomprese, come ad esempio: potature e manutenzione del verde; pulizie, sgomberi, disinfestazioni e sanificazioni ...).

Per un maggiore dettaglio di declinazione delle attività sopraindicate si farà riferimento a quanto previsto dal vigente "Regolamento per la ripartizione degli oneri fra APES ed assegnatari", allegato al contratto con le relative norme e note interpretative: i criteri interpretativi indicati in questi testi fissano l'interpretazione univoca, i limiti d'intervento e le esclusioni riguardanti i servizi compresi nel canone; in caso di non esplicitazione o riconducibilità di una attività/caso specifico, si farà comunque riferimento ai criteri generali fissati sia nel presente Capitolato, sia nel *Regolamento di ripartizione Oneri*; in caso di criteri tra di loro contrastanti, varrà l'interpretazione più favorevole per APES.

Si precisa che per **riparazione del guasto/ripristino** si intende il ripristino della completa funzionalità di un elemento: qualora non sia possibile o conveniente ripristinare la funzionalità dell'elemento è obbligo dell'Assuntore provvedere alla sua **sostituzione** senza oneri aggiuntivi rispetto all'erogazione del canone.



E' facoltà di APES imporre la sostituzione di componenti a seguito di verifica o, comunque, di valutazione insoddisfacente del ripristino eseguito.

Nella casistica generale sopraesposta, sono da ritenersi compresi anche quegli interventi finalizzati al mantenimento della salubrità degli alloggi, del loro decoro e all'eliminazione di potenziali rischi per la salute degli occupanti non rientranti nella categoria del pericolo incombente e del grave disagio trattato al paragrafo del Pronto Intervento, e comprese le sostituzioni degli elementi e di componenti tecnologici non più riparabili o che non diano garanzia di sicurezza e durata.

Tutti i lavori dovranno essere eseguiti a regola d'arte e secondo le specifiche di Capitolato. Per quanto riguarda l'attività di manutenzione di pavimentazioni, rivestimenti ed elementi di finitura (sia interni che esterni), si precisa che essa comprende l'esecuzione degli interventi atti a garantire che le superfici non presentino buche, discontinuità, disconnessioni, instabilità o sporgenze pericolose e che i medesimi siano sempre in condizioni tali da rendere sicuro il movimento ed il transito delle persone.

Eventuali **perizie, consulenze specialistiche o progettazioni** che si rendessero necessarie per la realizzazione degli interventi e l'attuazione delle attività a canone, dovranno essere espletate dall'Assuntore senza che per questa attività vengano corrisposte somme aggiuntive oltre al canone. Per tutti gli interventi effettuati sugli impianti dovrà essere trasmessa ad APES la certificazione di conformità/rispondenza se e quando previsto dalla normativa vigente ed essere inserita una copia digitale nel CRM: anche per tale prestazione non sarà corrisposto all'Assuntore alcun onere aggiuntivo.

L'onere di esecuzioni delle manutenzioni previste a canone rimane in capo all'Assuntore (e compensato a canone) anche nell'ambito di interventi per i quali si preveda o concordi la compensazione extracanone, con onere di esplicitazione ed esposizione della quota a canone come detrazione dalla contabilità lavori extracanone.

L'Assuntore dovrà eseguire anche gli interventi che risultano **“a carico degli assegnatari”** a termini del *Regolamento di ripartizione degli Oneri*, previa l'autorizzazione da parte di APES e l'accettazione e autorizzazione scritta degli assegnatari onerati della spesa, con onere a carico dell'Assuntore di preventivazione dell'intervento, quantificazione ed esplicitazione della quota in addebito a carico degli assegnatari/proprietari privati, informazione degli stessi e reperimento dell'accettazione scritta: a tali condizioni, questi interventi verranno compensati a misura in extracanone sulla base della voce di “Elenco Prezzi Unitari” con applicazione del ribasso offerto.

In caso di **onere misto** tra Ente Gestore ed assegnatari, l'Assuntore assume l'obbligo dell'intervento subordinato alla preventivazione dello stesso (sempre con esplicitazione della quota a carico degli assegnatari/proprietari privati) e all'autorizzazione da parte di APES e degli assegnatari come precedentemente descritto; l'intervento verrà compensato a misura sulla base della voce di “Elenco Prezzi Unitari” con applicazione del ribasso offerto esclusivamente per la quota parte a carico degli assegnatari, intendendosi quella a carico dell'Ente proprietario compresa nel compenso a canone onnicomprensivo.

Ogni intervento eseguito dall'Assuntore da addebitarsi agli assegnatari, parzialmente o integralmente, non espressamente richiesto ed autorizzato come descritto, o che non rispetta le prescrizioni APES sul contenimento della morosità, non potrà essere inserito nella contabilità a misura e non verrà quindi compensato come extracanone da APES.

Si precisa che APES persegue e mette in pratica azioni volte al **contenimento della morosità** degli assegnatari, che riguardano e regolano alcuni aspetti dei rapporti con gli assegnatari e le modalità di erogazione di alcuni servizi agli stessi: l'Assuntore è tenuto al rispetto delle disposizioni in merito impartite da APES, anche in caso di variazione nel corso dell'appalto, delle varie casistiche che si possono verificare, delle eccezioni, della loro attuazione e della corretta informazione agli assegnatari.



L'operatore del **Call-Center** dell'Assuntore al ricevimento delle richieste telefoniche, oppure il tecnico dell'Assuntore nel contatto diretto con gli utenti, effettuerà un vaglio delle richieste, segnalando all'assegnatario che richiede un intervento previsto a **suo carico** dal Regolamento, con la dovuta cortesia, in prima istanza, che può provvedere alla riparazione rivolgendosi **direttamente** ad una Ditta di sua fiducia ovvero spiegandogli la modalità di approvazione dell'intervento se richiesto ad APES: a fronte di conferma della espressa richiesta di esecuzione da parte dell'assegnatario, l'Assuntore è tenuto ad attivare la propria organizzazione al fine di verificare sul posto quanto richiesto, quantificare le lavorazioni secondo l'elenco prezzi contrattuale, sottoporre all'assegnatario il preventivo ed acquisire l'accettazione scritta dello stesso; **nulla** sarà corrisposto da APES all'Assuntore per i servizi di sopralluogo, verifica, preventivazione, quantificazione quota parte, reperimento accettazione scritta effettuati, in quanto **tali attività** risultano comprese tra gli oneri dell'Assuntore compensati nel canone per il servizio, compresa l'eventualità della mancata accettazione del preventivo da parte dell'assegnatario.

Si precisa che è onere dell'Assuntore la puntuale motivazione e dimostrazione del rifiuto di una richiesta di intervento.

Qualora dalla segnalazione telefonica non fosse possibile evincere con esattezza l'imputazione dell'intervento, a carico di APES o dell'assegnatario, oppure non fosse possibile la completa disamina di accettabilità della richiesta (a termini degli adempimenti previsti nel presente appalto), l'Assuntore dovrà comunque effettuare il sopralluogo e, nel caso di intervento a carico di APES, effettuare l'intervento che va considerato nell'ambito del canone, ovvero nel caso l'intervento risultasse a carico dell'assegnatario procedere come sopra descritto: il rifiuto preventivo delle richieste di intervento senza l'esecuzione della verifica sul posto oppure con motivazione non veritiera sarà passibile di sanzionamento da parte di APES.

Solo nel caso in cui il guasto, anche se a carico dell'assegnatario, dovesse determinare **stato di pericolo**, l'Assuntore provvederà ad eseguire comunque l'intervento attivando la procedura del Pronto Intervento, con contestuale comunicazione ad APES: l'intervento sarà compensato sulla base del consuntivo redatto utilizzando i prezzi dell'elenco prezzi a misura o in economia in contraddittorio con APES.

Gli **interventi rifiutati** dovranno comunque essere inseriti dall'Assuntore nel database e riportare data della richiesta, data dell'eventuale sopralluogo, e motivazioni del rifiuto.

I tecnici APES effettueranno controlli di merito sugli interventi, con particolare riferimento a quelli rifiutati, ritardati, sollecitati/lamentati dagli utenti e dai referenti addetti dei Comuni proprietari o degli Enti preposti: qualora risultasse che l'intervento è stato impropriamente/erroneamente rifiutato, o ritardato, o intenzionalmente/pretestuosamente procrastinato (ad esempio: con richieste ad APES di disposizioni di marginale o nulla rilevanza, in attesa delle quali l'Assuntore sospende l'espletamento dell'attività oggetto della richiesta; oppure attraverso intenzionale/pretestuosa suddivisione in più interventi senza garantire la dovuta organicità, unicità e continuità di intervento; oppure attraverso l'impropria richiesta di trasformazione di una richiesta a canone, in extracanone, o di compensazione parziale extracanone non dovuta), o non correttamente/completamente eseguito, APES ne disporrà l'esecuzione all'Assuntore, che dovrà dare immediato corso a quanto ordinato.

Si evidenzia come in questi casi possano determinarsi inadempimenti contrattuali multipli, a titolo esemplificativo e non esaustivo: non corretta interpretazione degli oneri contrattuali; non corretta informazione agli utenti; mancato sopralluogo e verifica; mancato servizio di preventivazione o non corretta preventivazione; ritardati rispetto alle tempistiche contrattuali; procurato procrastinamento della soluzione; mancata/ritardata soluzione con aggravio dei danni; non regolare/completa esecuzione e



soluzione; mancata/ritardata esecuzione di disposizione della Direzione Lavori; procurato danno ad APES nei confronti/rapporti con i Comuni proprietari o con gli Enti preposti.

Tali inadempimenti sono singolarmente passibili di sanzione: **le sanzioni quindi possono sommarsi tra loro.**

3.2 Manutenzione in abbonamento, a canone

Sono le manutenzioni in abbonamento annuale i cui costi vengono ripartiti da APES agli utenti (assegnatari e proprietari) a termini di Regolamento.

I servizi di cui ai seguenti punti 3.2.1 e 3.2.2 sono soggetti a variabilità in quanto dipendenti dalla consistenza patrimoniale in gestione ad APES e compresa in appalto.

All'atto dell'aggiudicazione, l'Assuntore assumerà l'impegno e l'obbligo contrattuale di: accettare gli importi unitari e svolgere tutte le prestazioni previste, indipendentemente dal numero di impianti affidati (sia inizialmente, che progressivamente) entro una variabilità del 80% in meno o in più rispetto all'importo di contratto, senza che ciò determini variazioni del prezzo unitario da applicarsi, con relativa compensazione a misura.

In considerazione del fatto che questi servizi rappresentano oneri a carico degli assegnatari, uno degli obiettivi perseguiti da APES col presente appalto è l'ottenimento di servizi estesi e il più possibile omnicomprensivi a condizioni economiche favorevoli per gli assegnatari, per cui si precisa che i prezzi unitari di questi servizi compensano l'insieme delle prestazioni e degli interventi specialistici. Per quanto riguarda la ricomprensione negli abbonamenti dei servizi di reperibilità, sopralluogo, verifiche, rilievo e restituzione grafica, ricezione segnalazioni, informazione e rapporti con gli utenti; tutti questi servizi sono da considerarsi compresi nell'ambito dei "servizi tecnici di supporto" e, quindi, sempre compensati a canone.

E' onere dell'Assuntore documentare ed esplicitare dettagliatamente le attività svolte, relativamente a ciascun edificio interessato, con caricamento a software della documentazione ed esposizione della quota parte di costo attinente, calcolata dall'Assuntore in base alle voci di prezzo unitario con l'applicazione del ribasso offerto, il tutto al fine di consentire e agevolare la corretta imputazione della spesa.

L'Assuntore è tenuto alle eventuali riparazioni/manutenzioni contrattualmente previste a Canone che dovessero emergere in sede di sopralluogo/espletamento delle attività comprese negli abbonamenti nel seguito descritti, anche qualora tali adempimenti non riguardassero gli abbonamenti stessi e richiedessero l'intervento di professionalità/Imprese diverse da quelle dell'Assuntore stesso.

3.2.1 Verifica, sorveglianza, controllo periodico, revisione, collaudo e manutenzione degli impianti e dei presidi antincendio (a canone, a misura)

Il servizio è nel seguito descritto e declinato a seconda del tipo dell'impianto/presidio considerato.

Le attività comprese e le relative periodicità sono quelle previste dalle norme tecniche vigenti, per le quali sono indicati i relativi prezzi unitari di applicazione nell'elaborato "Consistenza".

Estintori - Manutenzione semestrale degli estintori come previsto dalle norme vigenti, effettuata da personale tecnico qualificato, comprendente:

- Fase di sorveglianza e controllo - Verifica e controllo che:



1. l'estintore sia presente e segnalato con apposito cartello, secondo quanto prescritto dalla legislazione vigente;
2. l'estintore sia chiaramente visibile, immediatamente utilizzabile e l'accesso allo stesso sia libero da ostacoli;
3. l'estintore non sia stato manomesso, in particolare non risulti manomesso o mancante il dispositivo di sicurezza per evitare azionamenti accidentali;
4. i contrassegni distintivi siano esposti a vista e ben leggibili;
5. l'indicatore di pressione, se presente, indichi un valore di pressione compreso all'interno del campo verde, ossia all'interno dell'intervallo di corretto funzionamento;
6. l'estintore non presenti anomalie quali ugelli ostruiti, perdite, tracce di corrosione, sconnessioni o incrinature dei tubi flessibili, ecc.;
7. l'estintore sia esente da danni alle strutture di supporto e alla maniglia di trasporto; in particolare, se carrellato, abbia ruote perfettamente funzionanti;
8. lo stato della carica estinguente e della pressione non presentino anomalie (estintori a polvere) e verifica dello stato di carica tramite pesatura (estintori ad anidride carbonica);
9. il cartellino di manutenzione sia presente sull'apparecchio e sia compilato con riportato: il numero di matricola o altri estremi di identificazione dell'estintore; estremi di identificazione del manutentore; massa lorda dell'estintore, carica effettiva, tipo di fase effettuata; data dell'intervento, firma o punzone del manutentore;
10. le anomalie riscontrate devono essere sollecitamente portate a conoscenza di questa Azienda.

- Fase di revisione - Consiste nella sostituzione della carica estinguente da effettuarsi, per gli estintori a polvere ogni 36 mesi, per gli estintori a CO₂ ogni 60 mesi, e nell'effettuazione dei seguenti accertamenti ed interventi:

1. verifica della conformità al prototipo omologato per quanto attiene alle iscrizioni e all'idoneità degli eventuali ricambi;
2. verifiche di cui alle fasi di sorveglianza e controllo;
3. depressurizzazione, svuotamento e pulizia interna dell'apparecchio;
4. verifica dello stato delle lamiere e delle saldature del corpo estintore;
5. smontaggio dell'otturatore della valvola; controllo della funzionalità e leggibilità degli indicatori di pressione;
6. esame e controllo funzionale di tutte le parti;
7. controllo di tutte le sezioni di passaggio del gas ausiliario, dell'agente estinguente, in particolare del tubo pescante, dei tubi flessibili, dei raccordi e degli ugelli, per verificare che siano liberi da incrostazioni, occlusioni e sedimentazioni;
8. controllo dell'assale e delle ruote, quando esistenti;
9. eventuale ripristino delle protezioni superficiali, se danneggiate;
10. taratura e/o sostituzione dei dispositivi di sicurezza contro le sovrappressioni con altri nuovi;
11. sostituzione dell'agente estinguente;
12. montaggio dell'estintore in perfetto stato di efficienza, compilazione del cartellino, riconsegna e posizionamento nella postazione originaria.

Restano escluse dall'abbonamento le riparazioni e le ricariche dovute a manomissioni degli estintori, nonché il loro reintegro per sottrazione indebita, che saranno compensati extracanonone con le relative voci di prezzo cui si applica il ribasso offerto dall'Assuntore.



- Fase di collaudo - Consiste nella verifica della stabilità del serbatoio o della bombola dell'estintore, in quanto apparecchi a pressione, con la frequenza sotto specificata:
1. gli estintori a biossido di carbonio (CO₂) e le bombole di gas ausiliario devono rispettare le scadenze indicate dalla legislazione vigente in materia di gas compressi e liquefatti (ogni 10 anni);
 2. gli estintori che non siano già soggetti a verifiche periodiche secondo la legislazione vigente e costruiti in conformità alla Direttiva 97/23/CE (D.Lgs. 93/2000) e s.m.i., devono essere collaudati ogni 12 anni, mediante una prova idraulica della durata di 30 s alla pressione di prova (Pt) indicata sul serbatoio;
 3. gli estintori che non siano già soggetti a verifiche periodiche secondo la legislazione vigente e non conformi alla Direttiva 97/23/CE (D.Lgs. 93/2000) e s.m.i., devono essere collaudati ogni 6 anni, mediante una prova idraulica della durata di 1 min ad una pressione di 3,5 MPa, o come da valore punzonato sul serbatoio se maggiore;
 4. al termine della prova non devono verificarsi perdite, trasudazioni, deformazioni o dilatazioni di nessun tipo.

3.2.2 Manutenzione, conduzione e pulizia periodica degli impianti autoclave, degli impianti di depurazione, delle pompe sommerse (a canone, a misura)

L'Assuntore dovrà assicurare con continuità la conduzione degli impianti, con le modalità, i termini e le condizioni stabilite dal presente Capitolato. Si precisa che la conduzione degli impianti consiste nell'effettuazione di una metodica vigilanza sugli stessi e nell'esecuzione delle attività manutentive necessarie ad assicurare il corretto funzionamento di tali impianti. La frequenza MINIMA dei controlli richiesti è specificata nel seguito.

Il ribasso offerto in sede di gara verrà applicato all'importo dei canoni: l'importo così offerto si intende comprensivo della manodopera per l'esecuzione delle prescrizioni di legge previste e quanto necessario per riparazioni, sostituzione di parti idrauliche, elettriche e qualsiasi altra parte dell'impianto deteriorata dall'uso, nonché dell'assistenza al personale degli Organi preposti alla verifica e controllo degli impianti, compresa la pulizia locali, e qualsiasi altra riparazione, sia essa di natura ordinaria o straordinaria necessaria per il corretto funzionamento degli impianti, come meglio specificato nella tabella di seguito riportata:

a) INTERVENTI E OBBLIGHI INIZIALI

n	descrizione	Manodopera, noli macchine e apparecchiature	Forniture di ogni tipo necessarie all'intervento
1	Inserimento di una targhetta di plastica adesiva ben leggibile sulla porta del locale autoclave dimensioni minime 15x15 cm con indicato la sede e il nominativo della Ditta conduttrice, la ragione sociale e il numero di telefono con reperibilità continuativa	Compreso	Compreso
2	Verifica degli ambienti, della integrità di tutte le apparecchiature idrauliche, elettriche, infissi, strutture	Compreso manodopera per la	Compreso forniture per la verifica



	<p>murarie.</p> <p>Proposta, da parte della Ditta, degli interventi di innovazione giudicati necessari sia per mantenere l'igiene che per la buona funzionalità degli impianti. Tali interventi non sono compresi nell'appalto e saranno oggetto di valutazione dell'Azienda circa la loro fattibilità.</p>	verifica	
3	Inventario della apparecchiatura esistente mediante redazione di apposito verbale.	Compreso	Compreso
4	Installazione, dove non presente, di apposita cassetta a combinazione numerica manuale per inserimento delle chiavi del locale autoclave (da eseguirsi con contratto applicativo)	Compreso	escluso
5	<p>Pulizia iniziale da eseguirsi secondo le indicazioni descritte in seguito per la pulizia periodica ponendo particolare attenzione alla eventuale presenza di materiali estranei all'impianto, tossici, infiammabili o comunque pericolosi e comprensiva dell'eventuale smantellamento e smaltimento degli stessi da eseguirsi scrupolosamente secondo le norme previste dalla legge.</p> <p>A tal proposito, nel verbale iniziale dovranno essere riportate le foto di detti materiali e della loro rimozione con indicata la data della effettuazione della pulizia iniziale.</p>	Compreso	Compreso
6	certificato di batteriologicità come indicato in seguito nei lavori periodici di pulizia	Compreso manodopera per il prelievo	Compreso

b) INTERVENTI COMPRESI NEL CANONE MENSILE DI CONDUZIONE

n	descrizione	Manodopera, noli macchine e apparecchiature	Forniture di ogni tipo necessarie all'intervento
1	<p>tempestivo intervento per l'eliminazione di ogni inconveniente di manutenzione ordinaria e straordinaria quali:</p> <p>sostituzione galleggianti, rubinetti, flessibili, sostituzione o riparazione pompe, sostituzione cassoni di riempimento, sostituzione recipienti a pressione, asta di livello aria, valvole, pressostati, alimentatori, quadri elettrici, vasi ad espansione, manometri e qualsiasi altra apparecchiatura soggetta ad usura.</p>	Compreso	Compreso
2	Assistenza agli enti di controllo in caso di visite di	Compreso	Compreso



	ispezione		
3	TENUTA DEL REGISTRO: in ogni locale autoclave sarà cura della Ditta apporre un registro cartaceo riportante almeno i seguenti dati: data, intervento eseguito, firma del manutentore al fine di tenere un registro dei controlli all'interno del locale autoclave.	Compreso	Compreso

c) INTERVENTI NON COMPRESI NEL CANONE MENSILE DI CONDUZIONE ma obbligatori se necessari. Da eseguirsi dietro esclusivo ordine di lavoro di APES.

n	descrizione	Manodopera, noli macchine e apparecchiature	Forniture di ogni tipo necessarie all'intervento
1	Modifiche degli impianti, adeguamento alle normative e innovazioni. Fanno parte di questa tipologia di lavori la sostituzione di sole parti di tubazione, la sostituzione delle porte e delle finestre, il rifacimento di impianti elettrici, la realizzazione di soffitti insonorizzanti, le opere murarie, la realizzazione di nuove pavimentazioni, il rivestimento delle pareti.	Escluso	Escluso

d) INTERVENTI COMPRESI NEL PREZZO DELLE PULIZIE SEMESTRALI

n	descrizione	Manodopera, noli macchine e apparecchiature	Forniture di ogni tipo necessarie all'intervento
1	Pulizia periodica semestrale dei locali e dei cassoni di riempimento eseguita come segue: - pulizia dei locali autoclave mediante trattamento ecologico della sede dell'impianto con idoneo aspiratore e trattamento con liquidi disinfettati, atossici e gradevolmente profumati. - disinfezione dei depositi di riempimento acqua da eseguirsi mediante svuotamento completo dei cassoni, rimozione detriti, sedimenti, torbide, pulizia mediante prodotti idonei di disinfezione, riempimento degli stessi.	compreso	Compreso minuterie e materiali di ogni tipo
2	Prelievo delle acque da effettuarsi circa 10 gg dopo la disinfezione dei depositi per sottoporle al laboratorio di	Compreso manodopera per il	Compreso le minuterie,



	analisi riconosciuti dal Ministero della Sanità, dal Ministero della Università e Ricerca per l'ottenimento dei risultati che dovranno contenere l'indicazione dei parametri quali: contenuto di Coliformi totali, Escherichia coli, Enterococchi, Carica batterica a 22°C e 37°C, Pseudomonas, Legionella (analisi biennale).	prelievo	compreso il compenso del laboratorio
--	--	----------	--------------------------------------

e) INTERVENTI COMPRESI NEL PREZZO DELLE ISPEZIONI MENSILI

n	descrizione	Manodopera, noli macchine e apparecchiature	Forniture di ogni tipo necessarie all'intervento
1	Ispezione mensile degli impianti per accertamento alla loro regolare funzionalità	Compreso manodopera per le verifiche	Compreso eventuali forniture di materiali

Impianti di addolcimento dell'acqua potabile

Per gli impianti di addolcimento dell'acqua potabile, si riportano le attività manutentive minime da eseguire:

a) attività mensili:

- ispezione dell'impianto di addolcimento, controllo della strumentazione a bordo macchina, accertamento del corretto funzionamento del sistema di rigenerazione;
- controllo del livello e ricarica sale specifico per addolcitori; il prezzo del sale è compreso nel canone. Qualora per alcuni impianti si rendesse necessario ricaricare il sale con una frequenza maggiore di una volta al mese, la Ditta aggiudicataria provvederà ad effettuare più ricariche mensili senza aver diritto ad ulteriori compensi.

b) attività trimestrali:

- accurata verifica dell'impianto allo scopo di accertare la perfetta integrità e funzionalità;
- misura della durezza dell'acqua e registrazione del valore sull'apposito registro di impianto;
- verifica funzionale e regolazione della frequenza rigenerazioni resine;
- controllo del corretto funzionamento dei riduttori di pressione con eventuale ritaratura degli stessi rispetto ai dati di progetto;
- verifica del funzionamento delle elettrovalvole con eventuale pulitura delle stesse;
- controllo e pulizia dei filtri per acqua con eventuale sostituzione;
- verifica dell'integrità e dell'efficienza del gruppo di disconnessione a pressione ridotta controllabile.

Oltre ai controlli elencati ai precedenti paragrafi, sarà cura dell'Impresa effettuare i controlli inerenti il sistema elettrico dei vari dispositivi, quali ad esempio i sistemi di azionamento delle pompe, i collettori, i motori elettrici. Le principali funzioni dell'impianto dovranno essere adeguatamente simulate con opportune verifiche.

Dovrà inoltre essere effettuato il controllo generale del funzionamento dei componenti, dello stato di usura dei contatti e delle parti meccaniche costituenti le apparecchiature principali ed ausiliarie, delle



apparecchiature differenziali e di quelle valvolate, ed eventuale ripristino della funzionalità con sostituzione delle parti o apparecchiature usurate qualora si riscontrassero anomalie nel regolare funzionamento.

TENUTA DEL REGISTRO IMPIANTO DI ADDOLCIMENTO: in ogni locale autoclave sarà cura della Ditta apporre un registro cartaceo per le ricariche di sale riportante almeno i seguenti dati: data, kg di sale caricati, firma del manutentore al fine di tenere un registro dei controlli all'interno del locale autoclave.

Impianto di depurazione in Pisa, complesso via Quarantola (zona Pisa sud-ovest)

Al fine di garantire la sicurezza e la funzionalità dell'impianto, l'operatore economico dovrà riparare e, qualora necessario, sostituire tutte le parti usurate dal normale esercizio. Si precisa che per tale attività saranno remunerati i soli pezzi di ricambio essendo la manodopera compresa nel canone mensile: più precisamente il canone comprende tutti gli oneri di manodopera, attrezzature e macchinari per riparazioni/sostituzioni delle parti.

La conduzione dell'impianto di depurazione comprende le visite periodiche di manutenzione atte a preservare il livello di sicurezza del depuratore, le sue prestazioni, nonché prevenirne malfunzionamenti e guasti sia per la parte elettrica che per quella meccanica. Tutte le operazioni di cui sopra dovranno essere eseguite da personale abilitato ai sensi di legge.

Sono a **carico dell'Impresa**, e compresi nell'importo a canone, anche, i seguenti oneri:

- a) pulizia periodica (da effettuarsi due volte l'anno) dei locali seminterrato sia nella parte interna che esterna, pulizia tubazioni e pozzetti di arrivo dall'esterno, compreso il taglio dell'erba costante nel periodo estivo e saltuario nel periodo invernale in modo che sia sempre garantito il grado di igiene richiesto per tali ambienti;
- b) Ispezione settimanale dell'impianto per accertamento della sua regolare funzionalità che comprendente la verifica delle parti meccaniche ed elettriche, pompe di sollevamento, galleggianti di fondo, canali di scorrimento liquami, tubazioni, pozzetti;
- c) Revisione annuale delle soffianti consistente nella sostituzione dei filtri e nella verifica del funzionamento del macchinario;
- d) Analisi semestrale delle acque trattate per verificare il rispetto dei valori previsti dal D. Lgs. 152/2006 e dal Testo coordinato del decreto del Presidente della Giunta Regionale 8 settembre 2008, n. 46/R (Regolamento di attuazione della legge regionale 31 maggio 2006, n. 20 "Norme per la tutela delle acque dall'inquinamento");
- e) tempestivo intervento per l'eliminazione di ogni inconveniente su semplice chiamata da parte di A.P.E.S. oppure su segnalazione degli assegnatari: la reperibilità dovrà essere garantita anche nei giorni festivi;
- f) Eventuale assistenza a verifiche degli organi competenti;
- g) assistenza alla vuotatura delle vasche;
- h) controllo generale del funzionamento dei componenti, dello stato di usura dei contatti e delle parti meccaniche costituenti le apparecchiature principali ed ausiliarie, ed eventuale ripristino della funzionalità con sostituzione delle parti o apparecchiature usurate qualora si riscontrassero anomalie nel regolare funzionamento;



- i) tenuta di un REGISTRO sul quale annotare l'esecuzione delle visite periodiche di manutenzione e gli interventi necessari;
- j) Eventuali controlli al di fuori della periodicità prescritta, su richiesta della D.L., senza che questo comporti compensi aggiuntivi per l'Impresa;
- k) Affissione alla porta di accesso dell'impianto di idoneo cartello recante i numeri telefonici del personale reperibile nei giorni sia feriali che festivi;
- l) eseguire tutti gli interventi di manutenzione ordinaria che si rendano necessari affinché gli impianti possano fornire le loro prestazioni nominali;
- m) segnalare tempestivamente ad APES eventuali anomalie che richiedano interventi di manutenzione straordinaria, lavori che potranno essere eseguiti solo dietro autorizzazione preventiva di Apes.

Sono **oneri extracanone**, i seguenti:

- a) Fornitura periodica degli enzimi, esclusa la manodopera che è compresa nel canone mensile;
- b) Vuotatura delle vasche (escluso le vuotature semestrali previste dalla manutenzione ordinaria di cui all'art. 2.5.1) secondo le indicazioni delle analisi chimiche e in base all'accumulo del materiale solido;
- c) Interventi dovuti ad evidenti manomissioni comprovate da foto, a titolo di esempio materiale solido gettato nella fognatura, manomissione degli impianti e delle apparecchiature, atti vandalici alle recinzioni.

Verbali relativi agli impianti

L'Assuntore dovrà redigere, durante il periodo di manutenzione, is seguneti verbali e inserirli nel sistema informatico di gestione:

- ❖ Verbale di consegna dell'impianto: all'atto della consegna dell'impianto, l'Impresa dovrà redigere un apposito verbale, allegato al presente capitolato, contenente tutte le verifiche richieste, l'elenco delle apparecchiature presenti nel locale e le foto significative (max. 2), il tutto inserito in modo digitale sul CRM.

Impianti autoclave e gruppi elettrogeni Verbale n. 1

- ❖ Verbale pulizie semestrali: Per le pulizie semestrali, l'Impresa dovrà comunicare, almeno 15 giorni prima, tramite sistema CRM, la data prevista per la pulizia in modo da consentire ad Apes di essere eventualmente presente all'atto dello svolgimento di tale attività. È fatto obbligo all'impresa di compilare l'allegato verbale anch'esso da introdurre in forma digitale sul CRM che dovrà essere corredato di n. 2 foto e dalle risultanze del laboratorio di analisi.

Verbale n. 2

- ❖ Verbale ispezioni mensili: per le ispezioni mensili l'Impresa dovrà redigere apposito verbale, allegato al presente Capitolato, ed inserito in formato digitale da inserire nel CRM

Verbale n. 3

- ❖ Verbale di riconsegna: a fine contratto l'Impresa dovrà redigere il verbale di ultimazione, riconsegnare le chiavi o comunicare i codici delle serrature di ogni impianto, e dovrà provvedere a chiudere i casi sul CRM. Non sono previste pulizie finali.

Verbale n. 4



- ❖ Per l'impianto di depurazione di via Quarantola, l'Impresa dovrà redigere un verbale, completo di almeno n. 4 foto a colori, di presa in consegna dell'impianto indicante lo stato delle apparecchiature dell'impianto stesso. Dovranno essere redatti inoltre i verbali delle pulizie periodiche e il verbale finale di riconsegna dell'impianto.

Tutti i verbali di cui sopra, che saranno forniti in versione editabile da APES, dovranno essere timbrati e firmati dall'incaricato dell'Impresa e da un assegnatario o da un responsabile di scala (il nominativo dell'assegnatario o del responsabile di scala dovrà essere riportato anche in stampatello).

3.3 Servizi tecnici di supporto e servizi accessori (a canone)

E' l'insieme di funzioni e prestazioni di natura prevalentemente tecnica ed organizzativa di supporto per la gestione delle attività.

Le modalità di esecuzione del servizio non comportano pericoli aggiuntivi rispetto a quelli specifici dell'attività appaltata e non comportano interferenze con le attività di cantiere, pertanto gli oneri della sicurezza sono unicamente quelli afferenti l'esercizio dell'attività dell'Assuntore (quindi ricompresi nelle spese generali).

Sono incluse tutte le prestazioni necessarie per l'organizzazione delle attività manutentive, sia a canone che extracanone; a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) il servizio telefonico di “**call center**”, di raccolta chiamate e risposta all'utenza, tramite numero verde gratuito;
- b) il servizio di **reperibilità continuativa** (notturna, prefestiva e festiva), 24 ore su 24, 365 giorni l'anno;
- c) il servizio di **attivazione e organizzazione dell'Assuntore** in termini di personale tecnico, squadre di esecutori e del Pronto Intervento;
- d) la **gestione delle attività attraverso apposito sistema informatico (CRM)** già in uso presso APES, per la manutenzione a canone ed extracanone: l'Appaltatore dovrà aprire un caso CRM per ogni richiesta ricevuta, sia che da essa sia derivata la necessità di un intervento (a canone o extracanone) sia che da essa non sia derivato nessun intervento (richiesta di informazioni);
- e) l'onere di **acquisizione, redazione e caricamento a software (nel caso CRM precedentemente aperto) della documentazione comprovante: lo stato di fatto dei luoghi prima dell'intervento, tutta l'attività espletata, lo stato dei luoghi a seguito della stessa**; entro le tempistiche di espletamento delle varie fasi di intervento e secondo le specifiche APES, compreso l'onere della loro diffusione a soggetti terzi quando necessario o richiesto da APES, compreso l'onere di rilascio di copia dei documenti sottoscritti ai firmatari;
- f) disponibilità di un tecnico dell'Impresa per fornire, telefonicamente, tutti i chiarimenti necessari all'URP di APES durante gli orari di apertura al pubblico (lun, mer, ven 10:00-12:30, mar 15:00-17:00): i chiarimenti riguarderanno soprattutto problematiche tecniche specifiche ed eventuali chiarimenti ed integrazioni per lavori svolti dall'Assuntore.

Oltre al supporto telefonico di cui sopra, è previsto il **ricevimento al pubblico almeno per due giorni a settimana (1 addetto tecnico per complessive 5 ore suddivise in blocchi funzionali da 2,5 ore) presso la sede APES e, ad integrazione e secondo le specifiche richieste di Apes, presso una sede di un Comune del LODDE pisano per un massimo di tre giorni al mese (1 addetto tecnico per complessive 7,5 ore suddivise in blocchi funzionali da 2,5 ore)**, secondo le modalità stabilite da APES, che metterà a disposizione unicamente lo spazio dedicato; con attrezzatura informatica, dispositivo di connessione internet mobile e telefono cellulare occorrenti a



cura e carico dell'Assuntore;

- g) il servizio di **sopralluogo, misura, rilievo e restituzione grafica**, ogni qualvolta sia richiesto da APES o sia comunque necessario per la corretta interpretazione delle regole e l'espletamento delle funzioni del presente appalto;
- h) il servizio di **verifica, ispezione, controllo, saggio** (compreso l'onere di ripristino), **campionamento, esecuzione test e prove** (anche strumentali o specialistiche), consulenza specialistica attinente l'attività affidata, **compresa la redazione delle occorrenti relazioni, reports, rapporti e perizie**. La fase di sopralluogo e verifica si conclude con il relativo **“Verbale di sopralluogo e verifica”** così come l'esecuzione di un eventuale intervento si conclude con il relativo **“Verbale di Intervento”**.

La redazione del Verbale di sopralluogo e verifica e del Verbale di intervento **rivestono valenza di fondamentale importanza per APES ed è espresso onere dell'Assuntore la loro redazione e la relativa acquisizione di sottoscrizione da parte del richiedente o di chi abbia presenziato all'espletamento della richiesta.**

L'Assuntore deve infatti garantire:

- l'unicità e l'autenticità del documento;
 - la perfetta leggibilità e completezza in tutte le sue parti;
 - l'assoluta trasparenza e la chiara spiegazione delle informazioni contenute agli assegnatari prima della loro sottoscrizione;
 - l'eshaustività della verifica o la necessità di procedere con ulteriori verifiche o con esecuzione di intervento (in tale sarà onere dell'Assuntore proseguire le verifiche necessarie o ricercare soluzioni alternative);
 - l'eshaustività dell'intervento effettuato o la necessità di ulteriore intervento (in tale caso l'intervento non può in alcun modo ritenersi concluso e sarà onere dell'Assuntore proseguire gli interventi necessari o ricercare soluzioni alternative);
 - l'indicazione delle conseguenze/implicazioni (con particolare riferimento alla sicurezza e al funzionamento);
 - l'assunzione di responsabilità di veridicità con timbro e firma del tecnico/Impresa esecutrice dell'Assuntore che ha redatto il documento;
- i) il servizio di **preventivazione degli interventi necessari corredata da documentazione tecnica (restituzione grafica in CAD, computo metrico estimativo)** suddivisi tra interventi richiesti da APES, e interventi consigliati dall'Assuntore; oppure tra oneri a carico dell'Ente Gestore e oneri a carico degli assegnatari/proprietari privati.
- j) il servizio di **sopralluogo, verifica, constatazione, catalogazione, inventario, identificazione, marcatura con etichettatura adesiva permanente**, con utilizzo, fornitura e installazione combinati di: codice identificativo visibile e/o QR-code di tutte le chiavi delle unità immobiliari sfitte (circa 200 unità sfitte l'anno), sia già sfitte alla data di avvio dell'appalto, sia che si dovessero sfittare in corso dell'appalto, indipendentemente dal fatto che vengano poi processate o che siano oggetto di intervento nell'ambito delle attività del presente appalto; compreso portone, pertinenze e sportelli contatori.

Il servizio comprende la verifica, l'individuazione, l'etichettatura e la duplicazione delle chiavi degli alloggi sfitti e delle relative pertinenze, compreso l'onere di consegnare in duplice copia ad APES l'insieme delle chiavi del percorso principale di ingresso all'alloggio, compresi i cancelli e portoni carrabili, pedonali, individuali o comuni, le pertinenze dell'alloggio, gli eventuali vani tecnici o gli armadi contenenti i contatori o apparecchiature cui gli assegnatari devono poter



accedere, la cassetta postale, le chiavi delle valvole che ne sono dotate; compreso l'onere di reperimento degli originali mancanti da altri assegnatari, la marcatura come descritto nel servizio di inventario, compresa la fornitura di tag e fascette portachiavi idonei e opportunamente resistenti; la specifica del N° di chiavi che compone il mazzo; la verifica sul posto del funzionamento di tutte le chiavi; l'onere di compilazione e aggiornamento del "Registro chiavi" in ogni occasione di ricezione/consegna/trasmissione delle stesse; compresa la fornitura delle etichette e delle fascette portachiavi; compreso il caricamento a sistema dei dati relativi a tale inventario. Statisticamente gli alloggi che si rendono sfitti annualmente in tutti i comuni del LODE pisano sono circa 200;

- k) il servizio di **rilievo, censimento, verifica, aggiornamento, documentazione fotografica, restituzione grafica CAD e preventivazione** per gli **alloggi sfitti**.

Per gli interventi da eseguirsi negli **alloggi sfitti**, la preventivazione dovrà sempre essere distinta in tre parti: opere essenziali al fine di consentire la riassegnazione dell'alloggio, ossia gli interventi minimi al fine di garantire la sicurezza, la completa funzionalità e rispondenza impiantistica, la soluzione di eventuali gravi situazioni di antigienicità; opere richieste/indicate da APES, opere consigliate o ritenute opportune da parte dell'Assuntore. Compreso l'onere di nuova preventivazione se il servizio è stato ritenuto insoddisfacente da APES, oppure se sono intervenute modifiche da apportare, compreso l'onere di formulazione di nuovi prezzi quando necessari, elaborati sotto forma di analisi prezzo, supportate da Prezzari ufficiali e/o da almeno 2 distinte offerte/ricerche di mercato. In esito all'esecuzione dei sopralluoghi negli alloggi sfitti l'Impresa, oltre al preventivo degli interventi come sopra descritto, dovrà compilare i documenti tipo "check-list di preventivazione" forniti da Apes.

Nella preventivazione delle opere occorrenti al ripristino dell'alloggio sfitto, è onere dell'Assuntore: verificare e rilevare la consistenza patrimoniale, il confronto con le risultanze catastali e patrimoniali fornite da APES, con redazione di apposito verbale; onere di rilievo e **restituzione grafica CAD** dello stato di fatto, delle opere e delle differenti soluzioni preventivate, compresa la redazione finale del disegno dello stato **As-Built**, sia secondo le specifiche del modello "Docfa" dell'Agenzia del Territorio, sia secondo le ulteriori specifiche APES; compreso l'aggiornamento del rilievo metrico e fotografico con le modifiche apportate durante l'attività di manutenzione;

L'Impresa dovrà eseguire i sopralluoghi solo negli alloggi sfitti elencati in apposita comunicazione di Apes; in generale L'Impresa dovrà eseguire i sopralluoghi e la relativa preventivazione dei lavori necessari per gli alloggi della provincia con particolare riferimento ai seguenti comuni: Capannoli, Casale, Casciana Terme-Lari, Castellina, Castelnuovo Vdc, Chianni, Crespina-Lorenzana, Fauglia, Guardistallo, Lajatico, Montecatini VdC, Montescudaio, Monteverdi, Orciano, Pisano, Palaia, Peccioli, Pomarance, Riparbella, Santa Luce, Terricciola, Volterra. In ogni caso gli alloggi per i quali dovranno essere eseguiti i servizi tecnici di cui al presente punto sono quelli di cui all'elenco trasmesso da Apes periodicamente, a cadenza almeno mensile. Statisticamente gli alloggi che si rendono sfitti annualmente ubicati nei comuni sopra indicati sono circa 28;

- l) i servizi di **supporto e assistenza agli assegnatari**, comprendenti: preventivazione e quantificazione quote in addebito; acquisizione sottoscrizione di consenso agli interventi a parziale o totale loro carico e accettazione della relativa quota in addebito, su modello e secondo le specifiche APES, compreso il supporto e assistenza all'individuazione, allaccio, corretta attivazione delle utenze, al corretto utilizzo e regolazione degli impianti e delle dotazioni dell'alloggio assegnato, compreso l'onere di redazione di appositi verbali e informative; supporto informativo sui regolamenti, procedure e servizi attinenti l'attività affidata e l'attività di APES;



- sopralluoghi di visione e constatazione alloggi e relative pertinenze compreso la pianificazione del sopralluogo congiunto eventualmente richiesto dall'assegnatario ancora in corso di locazione, per ottenere le informazioni in merito alle procedure di corretto rilascio/cambio alloggio, per la constatazione in contraddittorio con l'assegnatario delle condizioni dell'alloggio e l'individuazione di eventuali interventi/manutenzioni a carico dell'assegnatario (ovvero in addebito allo stesso se non eseguite entro la data di riconsegna chiavi ad APES), compresa la possibilità di compilazione sul posto del “**verbale di sopralluogo e constatazione congiunta**”, e la possibilità di redazione sul posto del preventivo delle opere in addebito. Si precisa che il sopralluogo di constatazione congiunta deve essere effettuato da (almeno) 2 persone incaricate da APES, preferibilmente un tecnico APES e un tecnico dell'Assuntore: tuttavia l'Assuntore si consideri onerato, in casi eccezionali, anche di svolgere tale sopralluogo con (almeno) 2 tecnici della sua organizzazione senza la presenza di tecnici APES, compresa la redazione di verbale di sopralluogo da sottoscrivere congiuntamente con gli assegnatari presenti, compreso il successivo onere di preventivazione delle manutenzioni a termini di Regolamento a carico totale o parziale degli assegnatari in occasione del rilascio/cambio alloggio e consegna del preventivo (se redatto sul posto) o di predisposizione della lettera di trasmissione di tale preventivo; compreso la predisposizione del “**verbale di consegna alloggio**”, redatto dall'Assuntore in sede di ingresso dell'assegnatario nell'alloggio ed eventualmente aggiornato su richiesta dello stesso una volta attivate tutte le utenze, sempre con onere a carico dell'Assuntore; compreso il servizio su richiesta di APES di fornitura e installazione apparecchi data-logger di misurazione delle condizioni ambientali all'interno degli alloggi;
- m) il servizio di **assistenza tecnica ad APES per la gestione delle garanzie di legge o assicurative**, di individuazione e segnalazione dei casi/danni riconducibili alle stesse, di quantificazione del danno, preventivazione della mera rimessa in pristino, del rinnovo/riqualificazione/rifacimento integrale, e di supporto completo al buon esito delle richieste di risarcimento;
- n) servizio di **informazione di tutti gli attori coinvolti** nel processo manutentivo e nell'attività oggetto del presente appalto, compresi, in particolare, gli Amministratori condominiali, gli Enti pubblici e i Professionisti incaricati;
- o) servizio di **individuazione, contatto e supporto ad APES nella gestione dei rapporti con i proprietari privati confinanti** per problematiche manutentive che li riguardano (recinzioni, piante, regimazione acque meteoriche e scarichi superficiali, ...);
- p) servizio di **supporto tecnico ad APES ai collaudi tecnico-amministrativi e funzionali**, su richiesta di APES, compresa redazione e sottoscrizione di verbali di sopralluogo e verifica congiunti, esecuzione di prove funzionali strumentali degli impianti;
- q) servizio di **sopralluoghi per letture** contatori e registrazione consumi utenze, di verifica e lettura strumenti di monitoraggio e controllo quali vetrini per lesioni di murature, piezometri, ecc. in esito a tali verifiche e letture, l'Impresa dovrà produrre apposita relazione tecnica che illustri quanto rilevato e contenga la documentazione fotografica dei contatori e delle letture;
- r) servizio di **verifica e controllo degli adeguamenti occorrenti in materia di sicurezza, di adeguamento normativo, di segnalazione criticità/carenze** rilevate negli edifici in relazione all'attività esercitata, con informazione di APES;
- s) la **contabilità** di dettaglio della commessa secondo il Codice degli Appalti, compreso l'onere per l'Assuntore di **dimostrazione delle ore di manodopera e delle ore in economia indicate a consuntivo**;
- t) **servizio di gestione delle perdite occulte di acqua**, per le quali l'Assuntore è tenuto ad



ottemperare a quanto sotto specificato:

1. Recarsi allo sportello della Società di gestione del servizio idrico, con il numero del contatore o con il nominativo di uno degli inquilini intestatario del contatore;
2. Eseguire le fotografie della perdita prima e dopo la riparazione (le foto dovranno essere significative e di qualità tale da rendere chiaramente identificabile il danno e la riparazione);
3. Redigere una Relazione della perdita e della riparazione avvenuta;
4. Trasmettere la fattura del lavoro eseguito alla Società erogatrice del servizio.

Si precisa che la procedura di cui sopra è indicativa ed è fatto obbligo all'impresa di attenersi alle istruzioni impartite dalla Società erogatrice del servizio idrico.

- u) **Servizio di ricognizione dei dispositivi di ancoraggio, di cui al D.P.G.R. 75 del 18/12/2013**, presenti sulla copertura: l'Assuntore dovrà verificare la presenza dei dispositivi di ancoraggio sulla copertura e comunicare, in un'unica relazione tecnica annuale corredata di foto, i fabbricati sui quali sono presenti tali dispositivi di sicurezza;
- v) **Servizio di gestione chiamate per fabbricati e relativi impianti la cui manutenzione è affidata ad altro soggetto**: l'Assuntore è tenuto a ricevere e gestire le chiamate inerenti impianti e/o fabbricati gestiti da altro soggetto secondo la seguente procedura:
- ricevimento della chiamata;
 - inoltro della segnalazione al soggetto gestore fino all'avvenuta conferma della ricezione della segnalazione;
 - gestione delle informazioni agli utenti.

Il presente servizio riguarda in particolare i fabbricati nei quali è presente la centrale termica: si tratta di n° 25 centrali termiche ubicate in 20 fabbricati in tutta la provincia (fabbricati 70330129, 70330132, 70090120, 70090118, 70090117, 70090129, 70090130, 70260568, 70260567, 70260939, 70260940, 70170301, 70290358, 70260566, 70260565, 70310209, 70090139, 70090137, 70030115, 70140302, 70260632).

- w) **apposizione targhetta dell'amministratore condominiale sensi della L. 220/2012**: entro 60 giorni dalla consegna dei lavori di cui al presente Capitolato, l'Impresa dovrà eseguire una ricognizione puntuale dei fabbricati a gestione APES in appalto, comunicando per scritto alla Stazione Appaltante in quali e quanti di essi risulta mancante e/o illeggibile la targhetta dell'amministratore di condominio (APES). In tutti i fabbricati nei quali verrà rilevata la mancanza o l'illeggibilità della suddetta targhetta, l'Assuntore dovrà immediatamente provvedere all'applicazione di targhetta provvisoria indicante i recapiti telefonici del Pronto Intervento. In seguito Apes provvederà a fornire la targhetta definitiva che l'Assuntore dovrà installare, entro 30 giorni dal ricevimento, a proprie cure e spese senza ulteriori oneri a carico di Apes.
- x) ogni altra prestazione richiesta dalla documentazione a base di gara non compensata in altre voci specifiche di elenco prezzi.

Tutte le prestazioni saranno svolte in conformità ai miglioramenti eventualmente proposti dall'Assuntore in sede di Offerta.

Tale attività in tutte le sue articolazioni è interamente ed esclusivamente compensata con il Canone.

Si riporta di seguito lo schema delle prestazioni minime mensili, con riferimento ai servizi di cui al presente paragrafo, e le relative penalità:



Servizi tecnici misurabili	numero minimo prestazioni mensili	Penalità in caso di non raggiungimento della prestazione minima mensile	Tipo di controllo
sopralluogo, misura, rilievo e restituzione grafica (lettera g)	Tutti quelli richiesti da Apes	decurtazione del canone di cui al punto 3.3 del 5% dell'importo	verifica documentale su CRM
relazioni, reports, rapporti e perizie (lettera h)	Tutti quelli richiesti da Apes	decurtazione del canone di cui al punto 3.3 del 5% dell'importo	A campione, verifica documentale su CRM
Servizio etichettatura e sostituzione cilindro portone alloggi sfitti (lettera j)	Tutti gli alloggi che si rendono disponibili e comunque almeno n. 10 alloggi il mese (*)	decurtazione del canone di cui al punto 3.3 del 5% dell'importo	A campione, verifica documentale su CRM
Sopralluogo e preventivazione interventi di manutenzione straordinaria alloggi sfitti (lettera k)	Tutti quelli di cui agli elenchi trasmessi da Apes e comunque almeno 2 il mese (*)	decurtazione del canone di cui al punto 3.3 del 5% dell'importo	Controllo di ogni preventivo e chek-list
Verifica della conduzione dell'alloggio (lettera l)	10 alloggi con redazione di apposito verbale e inserimento su CRM	decurtazione del canone di cui al punto 3.3 del 5% dell'importo	A campione, verifica documentale su CRM
Illustrazione corretta conduzione e applicazione Regolamento utenza (lettera l)	2 fabbricati con redazione di apposito documento informativo da consegnare agli utenti (inserimento su CRM)	decurtazione del canone di cui al punto 3.3 del 5% dell'importo	A campione, verifica documentale su CRM

(*) il controllo del numero degli alloggi minimi è utile solo alla determinazione del raggiungimento dell'obiettivo mensile fermo il fatto che alla fine dell'appalto l'Assuntore dovrà aver eseguito il servizio per intero (per tutti gli alloggi) pena l'applicazione della penale del 10% sull'ultima rata di acconto

3.3.1 Servizio di Call Center con N° Verde e di reperibilità continuativa (a canone)

APES affida all'Assuntore dell'appalto la gestione delle richieste di intervento pervenute telefonicamente agli esistenti **numeri dedicati** (050 505768 per la zona Pisa N-E, 050 505769 per la zona Pisa S-O, 050 505767 per la zona Cuoio-Lungomonte; 050 505770 per la zona Valdera, 050 505723 per la zona Val di Cecina oltre al numero verde 800760303) del servizio di segnalazione guastie richieste di intervento già istituito. L'Assuntore dovrà inoltre attivare un **nuovo numero verde** che dovrà essere



accessibile gratuitamente sia dai numeri fissi che dai cellulari, con costi ed oneri a carico dell'Assuntore, e che sarà volturato ad APES al termine del presente appalto.

Il servizio consiste nell'attività di **ricezione telefonica e registrazione** (sia a sistema informatico, sia memorizzazione audio in formato digitale delle telefonate) delle richieste, di prima disamina delle problematiche, di risposta e opportuna informazione agli assegnatari/utenti, di inserimento nel sistema informativo (CRM) delle pratiche e conseguente attivazione dei tecnici e delle imprese esecutrici dell'Assuntore, nella comunicazione agli interessati dei modi e dei tempi di evasione della richiesta.

L'Assuntore, a tal fine, dovrà costituire una centrale operativa con servizi di centralino/segreteria accessibili attraverso i citati numero dedicati e dotarsi di procedure organizzative al fine di garantire:

- a) ricezione, registrazione e caricamento nel sistema informativo di tutte le segnalazioni e le richieste di intervento che riguardano le attività e la consistenza patrimoniale in appalto, qualunque sia la fonte della segnalazione, purché attinente o titolata a farlo - assegnatari, utenti, o loro tutori, assistenti (sociali, sanitari o collaboratori domestici), rappresentanti (legali o Associazioni di categoria) o parenti (anche non conviventi); addetti dei Comuni proprietari dell'immobile; addetti dei servizi alla persona, Amministratori condominiali, Presidenti di autogestione, consulenti esterni di autogestione o dell'Amministratore, proprietari privati residenti o confinanti; ecc...; e qualunque sia la parte di immobile interessata dalla segnalazione, indipendentemente dal tipo di amministrazione dello stesso;
- b) ricezione e caricamento a software (CRM) di segnalazioni, comunicazioni e disposizioni (anche pervenute in forma cartacea ad APES e da questa trasmesse all'Assuntore), e risposta alle richieste di informazioni da parte del personale di APES. In particolare: fornire qualunque informazione venga richiesta dai tecnici dell'Ufficio tecnico di APES o da altro personale autorizzato, o referente dell'Amministrazione, in merito allo svolgimento delle attività inerenti l'appalto; comunicare all'Ufficio tecnico di APES i programmi delle attività, le modalità di intervento, le tempistiche, con evidenziazione di ogni fattore che possa comportare limitazioni, riduzioni o compromissioni della sicurezza;
- c) forme alternative di ricezione delle segnalazioni o di registrazione (anche temporanea) delle stesse in caso di malfunzionamento o impossibilità di corretto funzionamento del numero verde o del sistema informativo (anche per cause non dipendenti dalle parti), con successivo caricamento a software dell'Impresa dell'attività espletata non appena ripristinate e disponibili le normali funzionalità;
- d) gestione avanzata delle comunicazioni in modo da migliorarne utilità ed efficacia, limitandone la diffusione ai soggetti direttamente coinvolti per la fase specifica. Le comunicazioni non riguardano esclusivamente l'Assuntore e l'ufficio tecnico di APES, ma tutti gli attori coinvolti, eventualmente anche esterni (Amministratori condominiali, Enti competenti, Comuni, assegnatari, proprietari privati, ...) e dovranno essere fatte nella forma più opportuna o necessaria (mail/PEC, fax, telefonata, lettera, raccomandata, ...). La gestione avanzata di cui alla presente lettera deve essere adeguatamente documentata tramite inserimento nel sistema CRM;
- e) valutare in tempo reale, secondo gli elementi ricevuti, le segnalazioni e le richieste pervenute in relazione agli adempimenti e alle attività comprese nel presente appalto;
- f) relazionarsi correttamente, con professionalità, gentilezza e disponibilità con gli utenti e i soggetti che fanno le segnalazioni, fornendo loro tutte le informazioni e le forme di supporto (anche di natura tecnica o di verifica sul posto) previste nel presente appalto;
- g) attivare tempestivamente la propria organizzazione, sia di personale tecnico che di squadre di intervento, al fine del miglior espletamento delle attività necessarie e della più celere soluzione



- delle esigenze manifestate;
- h) informare e attivare tempestivamente tutti gli eventuali attori esterni coinvolti, sia per competenza diretta di questi, sia per opportunità, correttezza e completezza di informazione e interessamento degli stessi;
 - i) gestire e coordinare, assieme alla struttura tecnica e alla Direzione delle attività dell'Assuntore, le varie fasi di espletamento delle attività, le relative pratiche, tempistiche e comunicazioni/informazioni;
 - j) informare, avvisare e aggiornare gli utenti richiedenti sullo stato della loro richiesta, sulle modalità e tempistiche di espletamento, e, in generale, su tutto quello che possa essere utile e pertinente alla soluzione delle esigenze manifestate;
 - k) **reperibilità telefonica continuativa per i casi di emergenza e urgenza, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno**, compreso l'onere di istituire una rete di tecnici e Imprese esecutrici e un sistema automatico di trasferimento di chiamata su cellulari "a cascata", al fine di garantire la risposta telefonica e l'eventuale conseguente attivazione ed invio di Ditta esecutrice per qualunque categoria di intervento compresa nel presente appalto. Il piano di reperibilità mensile/periodico, dovrà essere trasmesso all'Ufficio Manutenzione di APES, con indicazione dell'ordine di attivazione e di tutti i riferimenti telefonici del personale reperibile. Si precisa che, in qualunque orario, i soggetti reperibili devono essere attrezzati per poter consultare il sistema informatico in tempo reale e per fornire informazioni agli assegnatari richiedenti;

Il servizio in oggetto deve avere almeno i seguenti requisiti minimi:

- 1) presenza di operatori telefonici per almeno 8 ore nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 12, e dalle 14 alle 18, con possibilità di oscillazione massima di 1/2 ora;
- 2) fuori dagli orari e dai giorni previsti al punto precedente, l'Assuntore deve garantire un servizio di reperibilità continuativa, attivo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, per la ricezione delle segnalazioni di emergenza e urgenza, e per la relativa gestione, attivazione ed esecuzione degli interventi urgenti ed indifferibili;
- 3) durante gli orari di servizio di APES (7.45-15.00 lunedì, mercoledì, venerdì; 7.45-18.30 martedì e giovedì; compresa la possibilità che questi orari varino nel corso dell'appalto), l'Assuntore dovrà garantire reperibilità diretta dei componenti della struttura tecnica dedicata al presente appalto tramite telefoni cellulari in caso di chiamata dei tecnici dell'Assuntore ai tecnici APES;
- 4) L'Assuntore deve fornire il servizio di Call Center, per tutta la durata del contratto, a fronte del corrispettivo previsto a canone.
- 5) La corretta esecuzione del servizio verrà verificata con controlli a campione effettuati direttamente da APES, sia in termini di simulazione di situazioni di fabbisogno, per valutare le capacità dell'Assuntore di interpretazione ed espletamento degli adempimenti del presente appalto, compresa la valutazione sulla modalità relazionale e sulla correttezza delle informazioni fornite, sia in termini di verifica di risposta negli orari di reperibilità (diversi dall'orario lavorativo), sia in termini di misura del tempo trascorso tra l'acquisizione di segnale libero e la risposta di un operatore: l'Assuntore dovrà organizzare il proprio servizio per garantire che tale intervallo di tempo non sia superiore ai 45 secondi.
- 6) Eventuali anomalie verranno segnalate immediatamente all'Assuntore da APES con applicazione delle penali previste.



Eventuali disservizi legati all'attività di cui al presente paragrafo segnalati dagli utenti o verificati d'ufficio da APES costituiranno motivo di applicazione di decurtazione del canone mensile di cui al punto 3.3.1 pari al 5% del canone mensile. Segnalazioni ripetute di disservizio saranno considerate grave inadempimento contrattuale e daranno luogo a risoluzione del contratto.

3.3.2 Servizi tecnici di supporto alle attività relative ai materiali contenenti amianto (a canone)

Si tratta dei servizi di supporto ad APES per le attività riguardanti i materiali contenenti amianto (MCA) presenti nel patrimonio in gestione ad APES e oggetto del presente appalto, con particolare riferimento agli adempimenti a carico dell'Assuntore di rilievo e controllo comprendente:

- il censimento, il rilievo di consistenza, il controllo dello stato di conservazione, la valutazione della criticità e degli elementi di pericolosità;
- la redazione della relazione sullo stato manutentivo dei materiali contenenti amianti contenente la valutazione delle tempistiche per l'eventuale bonifica e la periodicità del monitoraggio;
- gli adempimenti esterni e relative tempistiche/scadenze;
- l'esecuzione delle attività di bonifica e rimozione, di confinamento, di riparazione e restauro, di sostituzione;
- la predisposizione di informative per gli assegnatari e la gestione delle comunicazioni dedicate;
- la pianificazione e gestione dei monitoraggi periodici e delle relative scadenze.

Il tutto prestato e finalizzato al rispetto della vigente normativa in materia, in particolare al D.M. 6/09/1996 e s.m.i. , anche se dovessero sopravvenire o variare in corso dell'appalto, alla condizione che non producano notevole pregiudizio economico per l'Assuntore rispetto alla natura ed entità degli oneri e degli adempimenti già compresi nel presente appalto.

Si stima l'esecuzione di lavori di rimozione e bonifica di materiali da costruzione contenenti amianto (CPV 45262660-5) per un importo presunto di € 80.000,00 in extracanone, esclusi i lavori compensati a canone come da Regolamento di ripartizione oneri, compresi nell'ammontare complessivo assegnato alla categoria OG1.

In sede esecutiva, l'Aggiudicatario dovrà dimostrare direttamente o tramite Impresa consorziata o subappaltatrice, di possedere abilitazione a trattare materiali contenenti amianto compatto e friabile (iscrizione all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare: per le Imprese, sezione bonifica dei beni contenenti amianto, cat. 10A amianto compatto, e cat. 10B amianto friabile; per le Ditte di trasporto, cat. 5, raccolta e trasporto di rifiuti speciali e pericolosi).

Si precisa che sono considerati compresi nella compensazione a canone gli oneri di redazione e presentazione agli organi competenti dei "piani di lavoro" obbligatori previsti a carico dell'Impresa esecutrice e della committenza, secondo la normativa vigente.

Si riporta di seguito lo schema delle prestazioni minime mensili, con riferimento ai servizi di cui al presente paragrafo, e le relative penalità:



Servizi tecnici misurabili	numero minimo prestazioni mensili	Penalità in caso di non raggiungimento della prestazione minima mensile	Tipo di controllo
Piano di Lavoro per interventi di rimozione di MCA	Tutte quelle richieste da APES	decurtazione del canone di cui al punto 3.3 del 5% dell'importo	A campione, verifica documentale su CRM
Relazione sullo stato manutentivo di MCA	Tutte quelle richieste da APES	decurtazione del canone di cui al punto 3.3 del 5% dell'importo	verifica documentale su CRM

3.3.3 Servizi tecnici di supporto progettuale (a canone)

Si tratta dei servizi di natura tecnica, riferiti alla gestione delle attività del presente appalto, e finalizzati al supporto alla progettazione di APES.

Si intendono quindi comprese in questi servizi le prestazioni tecniche che contribuiscono a costituire l'insieme delle funzioni prestate per la gestione delle attività del presente appalto e che riguardano, in particolare, gli aspetti di:

- a) sopralluogo, rilievo metrico, restituzione grafica Cad, redazione di computi metrici estimativi, corredati delle eventuali analisi di prezzo occorrenti supportate dai prezzi di riferimento e/o da almeno due distinte offerte/ricerche di mercato (tutto questo già compreso nei servizi a canone per il patrimonio in gestione ad APES) per un massimo di 4 immobili durante tutta la durata del contratto;
- b) supporto e assistenza ai tecnici APES, secondo le richieste di questi, dalla fase di programmazione, alla fase di progettazione esecutiva, compresa la cantierabilità degli interventi di manutenzione programmabile;
- c) servizi tecnici di supporto riferiti alle prese in gestione di immobili da parte di APES, alle dismissioni, alle alienazioni, all'accertamento della conformità oggettiva e ai relativi adempimenti connessi;
- d) supporto nella predisposizione di pratiche autorizzative, compreso il servizio di ricerca dei precedenti autorizzativi, della documentazione progettuale e impiantistica anche presso gli archivi cartacei di APES;
- e) supporto nella progettazione degli interventi di ripristino per i sinistri indennizzabili e la gestione delle relative pratiche assicurative;
- f) redazione delle pratiche comunali autorizzative necessarie agli interventi (CIL, CILA, SCIA...) nonché alla predisposizione delle pratiche per l'occupazione di suolo pubblico;
- g) redazione di P.I.M.U.S. comprensivo, se necessario, di eventuale calcolo redatto da professionista abilitato nei casi previsti dalla normativa;
- h) redazione di minimo n. 24 planimetrie catastali per altrettanti alloggi erp per i quali APES non ha a disposizione tale documento nei propri archivi (l'elenco completo delle planimetrie mancanti sarà fornito da APES): le planimetrie saranno firmate dal tecnico incaricato dall'Assuntore e saranno presentate, a cura dell'Assuntore, al catasto (restano escluse le spese di presentazione che



saranno a carico di Apes).

La prestazione di questi servizi avverrà secondo le disposizioni e sotto la direzione tecnica dell'Ufficio Tecnico di APES, che mantiene la gestione dei progetti e dei procedimenti edilizi: è onere dell'Assuntore garantire la correttezza tecnica e formale delle prestazioni fornite nonché firmare le pratiche edilizie eventualmente necessarie per lo svolgimento dei lavori di cui al presente appalto (; Anche se la quantità delle prestazioni da fornire non è puntualmente misurabile a priori, la quota del canone di compensazione di questi servizi verrà corrisposta solo se effettivamente e correttamente prestati, ad insindacabile giudizio di APES.

Si riporta di seguito lo schema delle prestazioni minime mensili, con riferimento ai servizi di cui al presente paragrafo, e le relative penalità:

Servizi tecnici misurabili	numero minimo prestazioni mensili	Penalità in caso di non raggiungimento della prestazione minima mensile	Tipo di controllo
Servizio tecnico di cui al punto a) del presente paragrafo	Tutte quelle richieste da APES	decurtazione del canone di cui al punto 3.3 del 5% dell'importo	Verifica di tutta la documentazione prodotta
Redazione pratiche di cui al punto f) del presente paragrafo	Tutte quelle richieste da APES e comunque necessarie per lo svolgimento degli interventi	decurtazione del canone di cui al punto 3.3 del 5% dell'importo	verifica documentale su CRM
Redazione di planimetrie catastali di cui al punto h) del presente paragrafo	Tutte quelle richieste da APES	decurtazione del canone di cui al punto 3.3 del 5% dell'importo	verifica documentale su CRM

4 Lavori e servizi compensati a misura in Extracanone

Sono i lavori e alcuni servizi non compresi nei servizi a canone precedentemente descritti.

In generale sono classificati come lavori extracanone quelli di:

- manutenzione straordinaria e gli interventi edilizi di ordine superiore;
- adeguamenti normativi che comportino interventi di cui al punto precedente;
- interventi che comportino la variazione della consistenza patrimoniale, con particolare riferimento alla variazione della consistenza catastale.

E' onere dell'Assuntore la prestazione dei servizi manutentivi e tecnici di supporto (già compensati a canone), anche per tutta l'attività extracanone.



4.1 Lavori a misura (extracanone)

Premesso che in tale raggruppamento non possono essere compresi i servizi e gli interventi compensati a canone, l'Assuntore si assume **l'obbligo contrattuale** di svolgere, dietro espressa autorizzazione di APES, le prestazioni sotto indicate che saranno compensate "a misura" con contabilità "a consuntivo" redatta in base all' **Elenco Prezzi Unitari**, al netto del ribasso offerto e che potranno consistere in:

- a) esecuzione di ogni singola lavorazione in base all'elenco prezzi per le quantità ordinate da APES, compresi gli interventi **a carico degli assegnatari**;
- b) lavori di **adeguamento normativo** degli edifici e dei relativi impianti;
- c) lavori di **riqualificazione degli edifici e delle unità immobiliari**, riqualificazione tecnologica degli impianti;
- d) lavori di **miglioramento** funzionale degli edifici finalizzato al risparmio energetico;
- e) lavori per il ripristino di danni dovuti a **calamità naturali, incendi**, atti vandalici;
- f) lavori per il **ripristino alloggi sfitti**: al termine dei lavori per il recupero funzionale degli alloggi sfitti sarà onere dell'assuntore, compensato nei servizi a canone di cui al paragrafo 3.3, verificare ed eventualmente adeguare la conformità catastale e redigere l'APE post-intervento dell'alloggio;
- g) interventi **nelle parti comuni condominiali**;
- h) ogni qualsivoglia altro servizio o lavoro agli alloggi e alle parti comuni non compreso fra le prestazioni compensate a canone e descritto fra le voci con prezzo a misura.

4.2 Lavori in economia e manodopera (extracanone)

Le prestazioni della categoria extracanone per le quali non siano disponibili le relativi voci dall'elenco prezzi unitari, e per le quali non siano stati definiti nuovi prezzi contrattuali, saranno compensate "in economia" con contabilità "a consuntivo" redatta dall'Assuntore sulla base di Liste settimanali delle forniture (materiali), delle attrezzature (noleggi e trasporti) e della manodopera, che dovranno essere caricate a software (CRM) e rappresentare l'attività dell'organico dell'Assuntore impegnato nell'intervento in oggetto.

Qualora le prestazioni sprovviste di voce di prezzo dovessero assumere ricorrenza ed entità rilevanti, è fatto obbligo all'Assuntore di redigere apposite analisi di nuovi prezzi, supportate dai prezzari di riferimento e/o da almeno due distinte offerte/ricerche di mercato.

Si precisa che è onere dell'Assuntore la dimostrazione delle ore di manodopera effettivamente lavorate, distinte per qualifica e inserite nella contabilità provvisoria, con obbligo di esplicitazione distinta dalle altre voci in economia: sarà compito esclusivo di APES la verifica di tale documentazione e la correzione insindacabile delle quantità nella contabilità definitiva, quando impropriamente o indebitamente indicate dall'Assuntore.

Si fa presente che l'utilizzo improprio delle "economie" rispetto alle voci di elenco prezzi disponibili, così come la sovrastima (nei preventivi) e/o l'incremento (nei consuntivi) delle ore di manodopera sono ritenuti gravemente irregolari e comporteranno l'applicazione di sanzioni nei confronti dell'Assuntore.

Si precisa inoltre che la qualifica della manodopera prestata non dipende dall'inquadramento del soggetto prestatore d'opera (condizione soggettiva, che potrebbe dipendere anche dall'organizzazione dell'Assuntore), ma dipende unicamente dal tipo di lavorazione necessaria (condizione oggettiva), secondo la declaratoria inclusa nella descrizione delle relative voci di manodopera di Elenco Prezzi.



Le lavorazioni per le quali l'Assuntore non abbia provveduto alla dimostrazione tempestiva, entro 7 giorni dall'effettuazione, saranno quantificate insindacabilmente da APES applicando criteri presuntivi/comparativi.

4.3 Manutenzione straordinaria programmata (extracanone)

Per gli interventi di manutenzione straordinaria programmata, sottoposti a progettazione definitiva/esecutiva, qualora l'esecuzione venga consegnata nell'ambito del presente appalto alle medesime condizioni economiche del relativo Computo Metrico Estimativo di progetto, è consentita la consegna dell'intervento con formazione di nuove voci di prezzo "a corpo" per macro-categorie omogenee di lavorazione (ad esempio corrispondenti alle categorie generali e specializzate di opere ai termini del Codice Appalti), dedicate allo specifico intervento ovvero l'utilizzo di prezziari ufficiali quali, a titolo di esempio non esaustivo, il Prezziario Opere Pubbliche Ufficiale della Regione Toscana. In questi casi, la sottoscrizione del contratto applicativo, opportunamente corredato del CME specifico, equivale all'accettazione dei prezzi applicati.

5 Sviluppo dell'appalto

Le **procedure organizzativo-gestionali** di seguito elencate rappresentano un **obbligo minimo inderogabile** per l'Assuntore.

In sede di offerta tecnica l'Assuntore dovrà, tenendo conto di quanto sotto descritto, **specificare le modalità organizzative e proporre azioni migliorative** atte ad ottimizzare il processo operativo di seguito descritto.

5.1 Funzioni e referenti

L'Assuntore, ove non lo svolga direttamente, sarà rappresentato da un **Responsabile delle Attività** che dovrà essere in possesso di adeguata e documentata esperienza nella gestione di attività di servizi e lavori di manutenzione.

Tale esperienza sarà valutata sulla base del curriculum vitae allegato **all'Offerta Tecnica** nell'ambito dell'organizzazione generale della commessa.

Il Responsabile delle attività ha la piena rappresentanza dell'Assuntore ed in quanto tale dovrà controfirmare i vari documenti amministrativi e contabili.

Tale figura avrà il compito di **interfaccia unico** con APES e si occuperà in particolare di:

- **coordinamento generale** delle attività;
- **interfaccia con il committente** e con gli uffici tecnici delle Amministrazioni Comunali coinvolte;
- **valutazione dell'efficacia delle prestazioni fornite** e del grado di soddisfazione dell'utenza;
- **controllo della contabilità periodica dei lavori a misura e in economia**, accompagnata da tutti gli allegati prescritti;
- **predisposizione della fatturazione** (trimestrale per gli importi a canone e mensile per quelli a misura);



- ogni altra attività amministrativa, di coordinamento e relazionale ritenuta necessaria per il buon andamento del presente appalto.

Inoltre l'Assuntore, ove non lo svolga direttamente, dovrà dotarsi di un **Coordinatore Tecnico** per l'esecuzione delle attività che si occuperà di:

- **coordinare** gli esecutori;
- **pianificare** le attività manutentive;
- controllare e verificare le attività **di progettazione e di supporto tecnico affidata;**
- **recepire gli ordini** di servizio per l'esecuzione dei **lavori;**
- **recepire gli ordini** per i servizi di **sopralluoghi, progetti o preventivi.**
- ogni altra attività tecnica ritenuta necessaria per il buon andamento del servizio manutentivo.

Il Responsabile delle attività e il Coordinatore Tecnico rivestono ruoli fondamentali per il corretto svolgimento dell'appalto. Per quanto sopra APES si riserva il diritto di esigere dall'Assuntore la **sostituzione** del Responsabile delle Attività e/o del Coordinatore Tecnico, in caso di mancato gradimento degli stessi.

Tale comunicazione sarà inviata per iscritto da APES all'Assuntore che dovrà **adempiere** nel più breve tempo possibile sostituendo tale personale con altro di pari livello di esperienza.

5.2 Organizzazione e dotazioni

L'esecuzione degli interventi dovrà avvenire a perfetta regola d'arte in conformità alle prescrizioni del Capitolato e del Regolamento di ripartizione degli Oneri.

Gli oneri relativi alle dotazioni ed all'organizzazione per l'esecuzione degli interventi e la tenuta dei rapporti con APES e con gli assegnatari sono a completo carico dell'Assuntore.

Sedi operative e magazzini

L'Assuntore per tutta la durata dell'appalto dovrà disporre alla data di inizio del servizio di almeno **1 sede operativa** in Provincia di Pisa, comprendente locali per il ricovero delle attrezzature, veicoli, materiali e per le attività lavorative, così da poter effettuare in qualunque ora del giorno e della notte immediati interventi sugli edifici ed impianti a richiesta di APES o di altri autorizzati, **nonché almeno un ufficio** provvisto delle dotazioni necessarie all'espletamento del servizio di programmazione e coordinamento dell'attività (a titolo esemplificativo minimo: centralino telefonico con funzione di registrazione e deviazione delle telefonate, segreteria telefonica automatica, fax, dotazione informatica con connessione internet, stampante-scanner-fotocopiatrice A3 a colori, dispositivi mobili avanzati, foto/video cameradigitale dotata di flash/illuminatore ausiliario, ...).

In detti uffici gli incaricati dell'Assuntore debbono essere sempre reperibili in orario di lavoro per ogni necessità.

Fuori dall'orario di lavoro opera il servizio di Pronto Intervento e di reperibilità continuativa per le urgenze, che deve disporre delle attrezzature di comunicazione ed operative che permettano gli interventi nei tempi richiesti.



Al momento della sottoscrizione del contratto, l'Assuntore dovrà dimostrare di avere la piena disponibilità della sede operativa, delle attrezzature e del personale previste nel presente capitolato. Tale disponibilità dovrà essere verificata direttamente da parte di APES.

La mancanza anche di uno solo dei requisiti di cui trattasi **non permetterà di stipulare il contratto** e sarà causa di revoca dell'aggiudicazione ed incameramento della cauzione definitiva.

Attrezzatura minima

L'Assuntore dovrà garantire su tutto il territorio provinciale e per tutta la durata dell'appalto, **la disponibilità minima** delle sottoelencate attrezzature nel numero necessario a garantire il servizio:

- **N° 1 piattaforma elevatrice**, montata su autocarro, con altezza di almeno **20m**;
- **N° 1 autocarro da 50 q, e N° 1 da 100 q, di cui almeno 1 con ribaltabile**;

- **N° 2 automezzi attrezzati**, di cui almeno 1 ribaltabile, diversificati per tipo di lavoro, dotati di tutto quanto necessario per le prevedibili operazioni di Pronto Intervento e manutenzione, compreso la dotazione di un piccolo magazzino attrezzato secondo le specialità professionali;
- **N° 1 autobotte-canal jet** per espurgo fogne e raccolta fanghi;
- **N° 2 autovetture**;
- **Attrezzatura da officina** per le usuali lavorazioni da elettricista, idraulico, serramentista, fabbro, falegname;
- **Smartphones/dispositivi mobili avanzati** in numero sufficiente per il costante collegamento fra il personale tecnico dell'Assuntore, gli esecutori impiegati per la manutenzione, e APES, con copertura su tutto il territorio provinciale in cui sono siti gli immobili oggetto dell'appalto;
- **strumenti di misurazione di precisione:**
 - **N° 4 distanziometri laser**;
 - **N° 1 livella/squadro laser** autolivellante con relativo treppiede;
 - **N° 1 video-endoscopio** portatile per murature e tubazioni, con visore LCD a colori e possibilità di registrazione video su SD card, sonda impermeabile con illuminazione led da almeno 5m;
 - **N° 3 misuratori di temperatura e umidità relativa** dell'aria con display LCD, con memorizzazione letture e indicatore punto di rugiada;
 - **N° 10 data-logger** registratori portatili a batteria di temperatura e umidità dell'aria (da installare all'interno degli alloggi per il monitoraggio continuo di temperatura e umidità, su richiesta di APES, con oneri di installazione, smontaggio e ripristino a carico dell'Assuntore);
 - **N° 1 termocamera ad infrarossi** con risoluzione minima IR da 320x240, sensibilità termica <0,03°C, messa a fuoco continua con autofocus laser, LCD touch-screen orientabile da 640x480, zoom digitale 1-4x continuo, fotocamera integrata da 5MP, funzioni picture-in-picture e allarmi automatici condensa.
 - **N° 1 geofono per ricerca perdite idriche occulte**

Le attrezzature ed il materiale tutto dovrà essere riconosciuto da APES **idoneo** all'impiego, salvo le regolari autorizzazioni degli organi competenti per legge (AUSL, Ispettorato del lavoro, ecc.).

Detto materiale dovrà essere mantenuto in perfetta efficienza e in ottime condizioni.



Gli strumenti di misurazione di precisione dovranno essere resi disponibili ai tecnici di APES per sopralluoghi, verifiche, rilievi da eseguirsi congiuntamente al personale dell'Assuntore addestrato all'utilizzo di tali strumenti.

Per tutta l'attrezzatura sono richiesti alternativamente il titolo di proprietà, o di possesso, o di noleggio o locazione finanziaria (*leasing*) o in alternativa la dichiarazione di piena disponibilità rilasciata all'Assuntore **dal possessore della stessa**.

La **mancata disponibilità** di materiali, attrezzature e personale non verrà riconosciuta **motivazione sufficiente per ritardare gli interventi oltre i tempi indicati** nel presente Capitolato.

Struttura tecnica e operativa minima

Per le prestazioni previste in Capitolato, l'Assuntore dovrà disporre per tutto il territorio provinciale e per tutta la durata dell'appalto, di una **struttura tecnica** dedicata esclusivamente all'appalto composta come minimo di:

- **n° 1 tecnico con il ruolo di responsabile delle attività;**
- **n° 1 tecnico con il ruolo di coordinatore delle attività.**

Le sopracitate figure tecniche potranno essere rappresentate da un'unica persona.

L'assuntore dovrà inoltre disporre di almeno **4 operatori (aggiuntivi) con competenze prevalentemente tecniche, ma anche amministrative ed informatiche** per la gestione del *Call Center*, l'imputazione dei dati, la gestione delle informazioni, la tenuta della contabilità, la gestione delle Ditte esecutrici degli interventi, l'effettuazione dei sopralluoghi.

Per quanto riguarda la consistenza del personale operativo, l'Assuntore dovrà avere alle dipendenze proprie (o delle Ditte affidatarie in caso di Consorzio o come soci lavoratori od in una delle altre forme ammesse dall'ordinamento, purché in regime di regolarità contributiva ed assicurativa), per tutto il territorio provinciale e per tutta la durata dell'appalto, il personale necessario a coprire ogni intervento manutentivo o tecnico ordinato, con un minimo di **12 operatori**, con caratteristiche professionali tali da poter gestire i principali interventi relativi a:

- **Opere edili;**
- **Opere da idraulico (almeno 4 operatori);**
- **Opere da elettricista;**
- **Opere di recupero, di risanamento conservativo e di restauro;**
- **Opere di bonifica-confinamento-restauro dei materiali contenenti amianto;**
- **Opere di impermeabilizzazione e da lattoniere;**
- **Opere di rivestimenti, di pavimentazioni e di finitura;**
- **Opere da serramentista e da falegname;**
- **Opere da imbianchino-verniciatore e in cartongesso;**
- **Opere da fabbro.**

5.3 Tempistiche delle attività manutentive e dei servizi a Canone

Si precisa che tutti i tempi prescritti sono da intendersi espressi in **giorni naturali consecutivi**, salvo le eccezioni specificate in seguito:

- 1) **Sopralluogo e verifica** (servizio e tempistiche vincolanti anche per gli interventi Extracanone): dalla ricezione della richiesta di intervento, l'Assuntore è obbligato ad eseguire il sopralluogo e le verifiche necessarie entro:



- a) 2 h, per segnalazioni di emergenza (Pronto Intervento);
 - b) 1 giorno, per segnalazioni urgenti;
 - c) 5 giorni lavorativi, per segnalazioni non urgenti.
- 2) **Inizio interventi:** dalla data di espletamento del sopralluogo e verifica, l'Assuntore è obbligato a dare inizio agli interventi entro:
- a) 2 h, per interventi di emergenza (Pronto Intervento);
 - b) 1 giorno, per segnalazioni urgenti;
 - c) 5 giorni lavorativi, per segnalazioni non urgenti.
- 3) **Durata degli interventi:** dalla data di inizio dei lavori, l'Assuntore è tenuto a concludere gli interventi entro:
- a) 5 giorni, per segnalazioni urgenti;
 - b) 20 giorni lavorativi, per segnalazioni non urgenti.

Sono fatti salvi i miglioramenti di tempistica offerti in sede di gara.

5.4 Tempistiche degli interventi extracanonici

Si precisa che tutti i tempi prescritti sono da intendersi espressi in **giorni naturali consecutivi**, salvo le precisazioni specificate in seguito:

1) **Preventivazione:**

dalla ricezione della richiesta di intervento, l'Assuntore è obbligato a fornire la preventivazione degli interventi entro:

- 24 giorni, se di importo stimato maggiore di € 30.000;
- 18 giorni, se di importo superiore a € 15.000 e fino a € 30.000;
- 12 giorni, se di importo superiore a € 5.000 e fino a € 15.000;
- 7 giorni, se di importo fino a € 5.000;

2) **Inizio lavori:**

dalla ricezione dell'approvazione del preventivo o dell'ordine di lavoro, da parte di APES, l'Assuntore è tenuto a dare inizio ai lavori entro:

- 1 giorno, nel caso di "particolare emergenza";
- 7 giorni, negli altri casi.

3) **Durata dei lavori:**

dalla ricezione dell'approvazione del preventivo o dell'ordine di lavoro da parte di APES, l'Assuntore è tenuto a concludere i lavori entro:

- la data riportata nel verbale di consegna di intervento di manutenzione programmata straordinaria;
- 45 giorni, se di importo approvato maggiore di € 15.000 riferito agli alloggi sfitti;
- 30 giorni, se di importo approvato superiore a € 5.000 e fino a € 15.000;
- 20 giorni, se di importo fino a € 5.000;

4) **Adempimenti di chiusura intervento (adempimenti e tempistiche vincolanti anche per gli interventi eseguiti a Canone, per i casi di applicabili o per analogia):**



dalla data di ultimazione dei lavori, l'Assuntore è tenuto a fornire e a caricare correttamente a software nelle relative sezioni, entro il termine di 10 giorni:

- il brogliaccio della contabilità "consuntiva" distinto per singolo intervento;
- tutte le certificazioni, i reports di prova, le garanzie e le attestazioni di impianti, materiali e componenti previsti per norma; resta in capo all'Assuntore la eventuale trasmissione di tali documenti agli Enti e Soggetti preposti;
- i libretti di uso corredati del piano/programma delle manutenzioni delle opere realizzate;

Per particolari emergenze APES potrà richiedere una riduzione alla metà dei tempi sopra riportati.

Sono fatti salvi i miglioramenti di tempistica offerti in sede di gara.

Il mancato rispetto dei tempi darà luogo all'applicazione delle penali previste ferme restando le altre conseguenze legate alla mancata esecuzione dei lavori.

5.5 Gestione documentale

L'Assuntore gestirà la rendicontazione dei lavori, siano essi a canone che extracanone, tramite il sistema gestionale CRM: a tal proposito APES fornirà le credenziali necessarie all'accesso.

Entro due ore dal ricevimento della richiesta di intervento, l'Appaltatore provvederà ad **aprire il caso mediante registrazione sul sistema C.R.M.:** successivamente all'apertura del caso sul CRM la ditta dovrà inserire gli esiti del sopralluogo di verifica effettuato a seguito della richiesta di cui sopra.

Durante l'esecuzione dei lavori, l'Assuntore aggiornerà tempestivamente il caso CRM inserendo tutte le informazioni e la documentazione utile: fotografie prima, durante e dopo l'intervento, eventuale raccolta firme degli assegnatari per lavori in addebito, documentazione comprovante l'eventuale necessità di procedere con lavori extracanone..

Entro e non oltre **10 giorni dalla fine dei lavori**, l'Impresa dovrà inserire tutta la seguente documentazione nel gestionale CRM, all'interno del relativo caso:

- fotografie a colori prima dell'intervento;
- fotografie a colori durante e dopo l'intervento;
- relazione tecnica timbrata e firmata dall'impresa nei casi specifici richiamati nel presente capitolato;
- eventuali certificati di conformità degli impianti;
- per i lavori di auto spurgo, copia del formulario dei rifiuti con indicati i mc di vuotatura e le ore impiegate per la disostruzione;
- per tutti gli interventi la ditta dovrà compilare un apposito buono di lavoro con indicata la descrizione dell'intervento eseguito, la data di esecuzione, il nominativo dell'assegnatario, l'ubicazione del fabbricato e la firma dell'assegnatario stesso.

Per i lavori extracanone, oltre alla suddetta documentazione, l'Impresa dovrà altresì inserire nel caso CRM:

- contratto applicativo debitamente firmato e timbrato dall'appaltatore con indicata la data di ultimazione dei lavori: il contratto applicativo, a firma del RUP, sarà disponibile all'interno dello specifico caso CRM;
- contabilità dettagliata dei lavori;

APES provvederà, a seguito di verifica della documentazione di cui sopra, ad autorizzare, per i lavori extracanone, l'emissione della fattura e l'Impresa, entro e non oltre 15 giorni da tale autorizzazione,



dovrà trasmettere la fattura in formato elettronico allegando, come file pdf, l'autorizzazione ad emissione fattura rilasciata da Apes ed inserire la fattura e l'autorizzazione ad emissione fattura nel caso CRM provvedendo alla chiusura del caso stesso.

Nel caso di fabbricati costituiti in condominio, i lavori sulle parti condominiali competono all'Amministratore del condominio stesso, mentre i lavori all'interno degli alloggi gestiti da APES competono alla Ditta.

Per i lavori che riguardano doccioni di scarico dei bagni e cucine o comunque per i lavori su **parti condominiali che interessano anche i proprietari di alloggi**, la Ditta dovrà intervenire al fine di eliminare qualsiasi pericolo, trasmettere il preventivo di spesa debitamente controfirmato per accettazione da parte dei proprietari.

Resoconto della contabilità dei lavori

La Ditta aggiudicataria si impegna a consegnare ad Apes, trimestralmente, un resoconto dell'importo fatturato dall'inizio del contratto e dell'importo presunto dei lavori eseguiti ma non ancora fatturati distinto per numero di contratto applicativo.

Caldaie impianti singoli

Per quanto riguarda le richieste di sostituzione di caldaie per riscaldamento singolo, la ditta dovrà eseguire il sopralluogo, verificare lo stato della caldaia, accertare se la documentazione è in regola (manutenzione annuale, prova dei fumi etc.) e trasmettere ad APES la relazione di quanto rilevato indicando eventuali componenti da sostituire, la spesa presunta (come da stampato che sarà fornito da APES all'atto della stipula del contratto) e la foto a colori della caldaia e dello scarico.

Se la documentazione relativa alla caldaia risulta in regola e la spesa per la riparazione è inferiore al 30% del valore della caldaia stessa, calcolato sulla base dell'Elenco prezzi allegato al presente Capitolato, l'assegnatario dovrà provvedere direttamente alla riparazione, salvo i casi in cui i componenti necessari per la riparazione non siano reperibili in commercio (ad es. caldaie installate da oltre 15 anni).

Nel caso in cui la caldaia necessiti di sostituzione, Apes si riserva di emettere il contratto applicativo per la sostituzione a favore dell'impresa aggiudicataria oppure di affidare i lavori ad altra impresa.

Nel caso in cui l'assegnatario sia moroso e la caldaia debba essere sostituita, la Ditta, per motivi di sicurezza dovrà impedirne l'uso, mediante blocco o distacco dell'alimentazione, compilare un verbale dell'intervento possibilmente controfirmato dall'assegnatario e trasmetterlo ad APES mediante l'inserimento nel relativo caso aperto nel C.R.M.

Vuotatura fosse biologiche e degrassatori, lavaggio fognatura

Per quanto riguarda la vuotatura delle fosse biologiche e dei degrassatori oltre che per il lavaggio della fognatura, l'impresa, prima di eseguire il lavoro, dovrà acquisire il consenso di tutti gli interessati mediante la raccolta delle loro firme e qualora si debba operare in urgenza per fuoriuscita di liquami, dovrà raccogliere comunque il maggior numero di firme disponibili al momento dell'intervento e unire al consenso una propria relazione tecnica timbrata e firmata dove si attesti l'urgenza dell'intervento corredando la documentazione con foto e allegando il formulario dei rifiuti con indicati i mc prelevati e le ore di lavaggio.



Lavori di manutenzione straordinaria da inserire nei casi in programmazione

Qualora a seguito di sopralluogo si evidenziassero della criticità nel fabbricato tali da richiedere un intervento di manutenzione straordinaria, sarà compito dell'Impresa intervenire per la messa in sicurezza e successivamente redigere una relazione, completa di foto e di perizia dei lavori di manutenzione straordinaria necessari, da inserire in un nuovo caso all'interno dei casi in programmazione sul CRM entro il termine di 30 giorni dall'effettuazione del sopralluogo o dall'esecuzione dei lavori di messa in sicurezza.

Il compenso per la relazione e la perizia di cui sopra rientra nei servizi di progettazione a canone di cui al precedenti paragrafi 3.3.2 e 3.3.3.

Interventi in addebito agli assegnatari e proprietari

Per i lavori a rimborso di cui al Regolamento di Utenza, riguardanti la sola manutenzione ordinaria delle parti comuni dei fabbricati, su richiesta di Apes, l'Impresa dovrà predisporre idoneo preventivo per la risoluzione della problematica e dovrà sottoporre tale preventivo alla firma per accettazione degli assegnatari e dei proprietari interessati. Solo a seguito dell'inserimento sul caso CRM del preventivo firmato dagli assegnatari e proprietari, Apes potrà emettere il relativo contratto applicativo.

Gestione casi ricollegabili a sinistri

Apes ha stipulato una polizza Globale Fabbricati sugli alloggi da essa gestiti che copre, a titolo esemplificativo, la responsabilità civile, i danni da incendi, gli eventi atmosferici, i danni da fenomeni elettrici, i danni da acqua, gli atti vandalici, la responsabilità civile verso terzi (RCT), ecc.

Nel caso di lavori di cui all'elenco di seguito riportato, l'Impresa dovrà inserire nel CRM tutta la documentazione di cui alla precedente lettera D) compresa una relazione tecnica descrittiva relativa all'intervento eseguito, con particolare riferimento alle cause che hanno determinato il danno. Ciò entro e non oltre 30 giorni dall'ultimazione dei lavori. Tale termine è valido ai fini delle penalità di cui all'art. 14 e all'art. 21.

AQ	impianto elettrico – danni causa scariche
AT	infissi danneggiati dal vento
AV	danneggiamento infissi – conseguenza furto
AX	danni all'immobile causa fulmine
AZ	danni causa incendio alloggio
D0	umidità soffitto bagno
D1	umidità soffitto cucina
D2	riparazione scarichi interni bagno-cucina
D3	umidità pavimento cantina
D4	sostituzione completa scarichi
DC	perdita tubazione idrica
EZ	danni conseguenti caduta piante
IZ	danni agli impianti causa incendio
PX	caduta piante causa eventi atmosferici
PY	atti vandalici agli edifici o parti di essi
PZ	danni causa caduta parti cls o intonaco
TT	pluviali o docce – eventi atmosferici



- TZ danni al tetto causa eventi atmosferici
- V8 furto infissi
- VZ impianto elettrico (incendio)

La predisposizione e l'inserimento della documentazione relativa ai sinistri, non comporta alcun compenso aggiuntivo a carico dell'appaltatore se non la remunerazione del sopralluogo come dalla relativa voce dell'elenco prezzi.

Il mancato inserimento della relazione tecnica di cui al presente articolo potrà comportare l'applicazione di **una non conformità**.

5.6 Elenco Prezzi

Nelle opere comprese nell'appalto da liquidare extra canone, viene fatto esplicito riferimento, per quanto concerne i tipi di materiali impiegati e le lavorazioni necessarie, alle rispettive voci di elenco inserite nel prezzario allegato.

Esso assume quindi la funzione di base per il calcolo degli importi delle lavorazioni da liquidare sui lavori a misura extra canone.

Qualora per una lavorazione non fosse presente la specifica voce nell'Elenco Prezzi allegato, si dovrà far riferimento primariamente al Prezzario Regionale per le Opere Pubbliche Regione Toscana anno 2021, altrimenti al Preziario DEI o, in ultima analisi, occorrerà procedere alla determinazione di nuovi prezzi secondo quanto stabilito dall'art. 163 del D.Lgs. 50/16.

5.7 Servizio di pulizia e controllo combustione periodici impianti termici autonomi fino a 35 kW, in abbonamento – possibilità di stipulare contratti di manutenzione -

L'Assuntore ha la facoltà di stipulare, con i singoli assegnatari, contratti di manutenzione riguardanti il servizio comprende i controlli annuali obbligatori per gli apparecchi di combustione e relativi impianti entro i 35 kW di potenza, di qualunque Marca e modello.

In particolare il servizio deve comprendere:

1. la verifica dell'idoneità dell'installazione, nello stato in cui si presenta, e di corrispondenza con la documentazione di conformità dell'impianto;
2. la pulizia annuale della caldaia a regola d'arte;
3. la verifica biennale del rendimento con analisi di combustione;
4. la verifica e registrazione degli elementi di accensione, circolazione e regolazione; compreso il controllo delle relative portate, della tenuta e della pressione dell'impianto, compreso l'eventuale riempimento dell'impianto occorrente;
5. il controllo e la verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza;
6. la verifica del corretto tiraggio della canna fumaria;
7. la verifica della esistenza e adeguato dimensionamento delle aperture di areazione e ventilazione e il controllo che siano libere da ostruzioni;
8. il rilascio del "Bollino" (comunque denominato), dove e secondo la periodicità richiesti;
9. il rilascio e la compilazione del nuovo libretto di impianto;
10. l'eventuale intervento di "prima accensione";
11. la conservazione e consegna dei documenti agli Enti preposti se necessario;
12. compresi i diritti di chiamata, reperibilità lavorativi, trasferimento e la manodopera



necessaria;

13. compreso il servizio di ricerca guasto e preventivazione della soluzione per chiamate di malfunzionamento, il cui eventuale intervento di riparazione sarà compensato extracanonico;
14. il censimento, l'inventario, l'identificazione e la marcatura con etichettatura permanente di tutti gli apparecchi di combustione, con associazione della marcatura alla codifica del patrimonio usata da APES, alle Richieste di Intervento riguardanti quel impianto, al "catasto impianti" previsto dagli Enti preposti
15. il caricamento a software (CRM) di tutti i dati riguardanti l'inventario, le attività svolte nell'ambito dell'abbonamento, l'intervento e di tutta la documentazione comprovante.

Quanto sopra nelle scadenze e secondo le prescrizioni previste dalle normative vigenti, in particolare della UNI 7129, del D.P.R. n. 74/2013, del D.M. 10 febbraio 2014, e s.m.i.ed anche che dovessero sopravvenire o variare in corso dell'appalto, alla condizione che non producano notevole pregiudizio economico per l'Assuntore rispetto alla natura ed entità degli oneri e degli adempimenti già compresi nel presente appalto.

L'Assuntore dovrà richiedere direttamente all'assegnatario la corresponsione dell'importo dell'abbonamento che è stabilito da APES in € 130,00 annui per alloggio. In caso di mancato pagamento da parte dell'utente, Apes non potrà sostituirsi in nessun caso nel pagamento del suddetto canone.

L'Assuntore avrà l'onere, al termine del presente contratto, di volturare tutti i suddetti contratti all'affidatario del successivo contratto di manutenzione e pronto intervento: a tal proposito Apes fornirà le generalità dell'Impresa aggiudicataria entrante.

5.8 Servizi di pulizia fognaria, spurgo ed affini, in abbonamento - APF (a canone, a misura)

L'Assuntore ha la facoltà di stipulare, con i singoli assegnatari, contratti di manutenzione riguardanti il servizio per gli impianti di smaltimento acque reflue (bianche, nere, saponose, miste) con riferimento al sistema di condotte che servono un edificio o un insieme di edifici fino all'allaccio esistente alla pubblica fognatura, ossia ogni citato impianto di scarico considerato nel suo insieme con riferimento al N° complessivo di alloggi (anche di più edifici) serviti da tale sistema di condotte e confluenti nello stesso allaccio.

Il servizio comprende:

1. tutti gli interventi occorrenti nel corso dell'anno sia preventivamente programmati (ordinari, periodici), sia su chiamata straordinaria: restano esclusi dalla compensazione dell'abbonamento i soli interventi dovuti ad occlusione causata dagli assegnatari che richiedano intervento dall'interno degli alloggi.
2. redazione di programma annuale degli interventi ordinari di spurgo fognature edificio per edificio, con oneri di caricamento dello stesso nella sezione di nuova implementazione "Programmazione Attività", entro il primo semestre di avvio delle attività del presente appalto;
3. svuotamento e pulizia delle fosse biologiche, dei filtri, delle vasche di laminazione, dei pozzetti, delle caditoie e di qualunque elemento facente parte del sistema di scarico;
4. disotturazione, disincrostazione e pulizia delle condotte e del sifone "Firenze";
5. aspirazione e conferimento di liquidi e fanghi di risulta all'impianto di smaltimento autorizzato;
6. controllo di integrità di fosse, pozzetti, raccordi e tubazioni; verifica di corrette pendenze e funzionalità delle reti con relativa segnalazione nel rapporto di intervento e conseguente preventivazione della soluzione;



7. redazione di schema funzionale dell'impianto di scarico, con indicazione immobili serviti e verifica che questi siano in gestione Acer o, comunque, con individuazione dei nuclei (anche proprietari privati) serviti e, se necessario, anche con effettuazione di prove colore ed altri
8. tipi di rilevazione per ogni edificio, il tutto compreso nel servizio. Al fine di agevolare l'Assuntore, APES mette a disposizione la documentazione cartacea in merito dei propri archivi patrimoniali e, laddove disponibili, i disegni in formato digitale editabile. Gli schemi dovranno essere redatti in formato .dwg e dovranno essere caricati nel sistema informatico CRM, entro 6 mesi dalla data di adesione/avvio del servizio in abbonamento;
9. compresi i diritti di chiamata; la reperibilità lavorativi, prefestivi e festivi, con intervento entro le 8h lavorative dalla chiamata (fatti salvi i casi di pronto intervento già descritti, per i quali l'intervento è entro le 2h dalla segnalazione); i trasferimenti ed i trasporti; la manodopera necessaria.

Quanto sopra secondo le prescrizioni previste dalla legislazione e normativa vigenti, anche che dovessero sopravvenire o variare in corso dell'appalto, alla condizione che non producano notevole pregiudizio economico per l'Assuntore rispetto alla natura ed entità degli oneri e degli adempimenti già compresi nel presente appalto.

L'Assuntore dovrà richiedere direttamente all'assegnatario la corresponsione dell'importo dell'abbonamento che è stabilito da APES in € 80 annui ad alloggio per servizio completo di pulizia fognatura grigia e nera. In caso di mancato pagamento da parte dell'utente, Apes non potrà sostituirsi in nessun caso nel pagamento del suddetto canone.

L'Assuntore avrà l'onere, al termine del presente contratto, di volturare tutti i suddetti contratti all'affidatario del successivo contratto di manutenzione e pronto intervento: a tal proposito Apes fornirà le generalità dell'Impresa aggiudicataria entrante.

6 Modalità e forma dell'accordo - Spese contrattuali - Dichiarazione della ditta attestante la congruità del prezzo - Interpretazione del contratto e del Capitolato Speciale di Appalto

6.1 Modalità e forma dell'Accordo e spese contrattuali

1. L'Accordo è stipulato in parte a corpo e in parte a misura ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera d) ed e) del D.Lgs. 50/2016.
2. Il ribasso percentuale offerto dall'aggiudicatario in sede di gara si intende offerto e applicato a tutti i prezzi unitari in elenco i quali, così ribassati, costituiscono i prezzi contrattuali da applicare alle singole quantità eseguite.
3. L'Accordo sarà stipulato sotto forma di scrittura privata, con spese a carico dell'aggiudicatario. Sono inoltre a totale carico dell'aggiudicatario le copie, le marche da bollo e l'imposta di registro, in caso di registrazione.
4. Tutte le altre spese ed imposte relative al Contratto e all'esercizio dei vari cantieri nonché all'applicazione delle norme, sono a carico dell'Appaltatore, senza diritto di rivalsa e sono comprese nei relativi prezzi di elenco.
In particolare sono a carico dell'Appaltatore:
 - a) spese per il conseguimento di tutte le autorizzazioni relative agli eventuali impianti ed all'esercizio dei cantieri;



- b) spese per il rilascio di certificazioni da parte delle autorità tecniche, amministrative e sanitarie conseguenti ai lavori;
- c) eventuali atti di sottomissione od altri atti che durante l'esecuzione dei lavori si rendessero necessari;
- d) versamento delle eventuali quote dovute alla Cassa Nazionale di Previdenza e Assistenza Ingegneri ed Architetti relativamente agli atti tecnici di competenza dell'Impresa, nelle forme e nei modi di cui alle norme vigenti;
- e) spese per l'esecuzione di prove di laboratorio ovvero di prove e verifiche in corso d'opera, ordinate dal Direttore dei Lavori compreso l'onorario dei tecnici specialisti eventualmente consultati;
- f) spese per eventuali collaudi di impianti elettrici e di riscaldamento, collaudi in corso d'opera, ispezioni ed accertamenti relativi al rispetto delle norme di igiene e sicurezza;
- g) versamento del deposito cautelare per eventuali danni ai marciapiedi o alle sedi stradali, eventualmente richiesto dalle Amministrazioni Comunali;
- h) oneri e spese per lo smaltimento dei rifiuti, di qualsiasi genere e natura, ivi compresi quelli speciali;
- i) tutte le spese ed oneri per opere, diritti, rimborsi, ecc. spettanti agli enti erogatori per allacciamenti di luce, forza motrice, telefono, acqua e gas, nonché per eventuali danni che dovessero essere arrecati a tutte le condutture esistenti;
- j) eventuali oneri e spese derivanti dalla necessità di adottare dispositivi antifurto ed di protezione collettiva nei confronti degli assegnatari di alloggio o per lo spostamento di mobili e masserizie necessario per l'esecuzione dei lavori;
- k) Spese per il consumo di energia elettrica e acqua per l'esecuzione dei lavori.

6.2 Dichiarazione della ditta attestante la congruità del prezzo

Resta convenuto che è implicita nell'accettazione dell'appalto da parte dell'impresa aggiudicataria, così da fare parte integrante del contratto, la seguente dichiarazione:

“L'impresa dichiara di essersi recata su i luoghi e di avere preso visione dello stato degli edifici situati nelle località indicate all'art. 1, dove nel corso di vigenza del contratto potrebbe verificarsi la necessità degli interventi indicati all'art. 3, di avere preso conoscenza delle condizioni locali, delle difficoltà oggettive connesse alla continua presenza dell'inquinato, dei mobili all'interno degli alloggi, di avere quindi valutato i conseguenti oneri, sia per garantire la incolumità delle persone, delle cose, per la sicurezza fisica degli operai e addetti tutti, e sia per eventuali maggiori tempi, nell'esecuzione delle opere che di volta in volta verranno ordinate, causati da ritardi imputabili agli inquilini, all'approvvigionamento dei materiali e ai laboratori di certificazione, nonché di tutte le circostanze generali e particolari che possono avere influito sulla determinazione dei prezzi e delle condizioni contrattuali e che possono influire sulla determinazione dei prezzi medesimi nel loro complesso remuneratori e tali da consentire l'offerta che sarà per fare, e previo approfondito esame tecnico-finanziario, ritiene incondizionatamente eseguibili tutti i lavori o pratiche che verranno di volta in volta ordinati ed afferma esplicitamente sin d'ora che nessuna riserva, di alcun genere, ha da formulare al riguardo.



6.3 Interpretazione del contratto e del Capitolato speciale

- 1) In caso di discordanza tra il contratto applicativo ed il capitolato speciale di appalto, vale quanto previsto nel contratto applicativo.
- 2) In caso di discordanza tra previsioni/disposizioni di capitolato, vale la soluzione più aderente alle finalità per le quali il lavoro è stato commissionato e comunque quella meglio rispondente ai criteri di ragionevolezza e di buona tecnica esecutiva.

7 Documenti che fanno parte del contratto - Richiamo a leggi e disposizioni

7.1 Documenti che fanno parte dell'Accordo:

Fanno parte integrante dell'accordo, anche se non materialmente allegati i seguenti documenti:

- A. l'offerta economica dell'impresa;
- B. il presente Capitolato Speciale di Appalto;
- C. l'offerta tecnica dell'Impresa;
- D. il documento di Consistenza Patrimoniale;
- E. l'Elenco Prezzi;
- F. il P.S.C.;
- G. il Regolamento di Ripartizione degli Oneri tra APES e utenti;
- H. il D.Lgs. 50/16 e ss.mm.i.
- I. il DPR 207/2010 per le parti ancora in vigore;
- J. il Decreto Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 49/2018
- K. le procedure di qualità recanti i flussi per la M.O. e i reclami;
- L. il manuale d'uso del software C.R.M.;
- M. Regolamento di Utenza.

7.2 Richiamo a Leggi e Disposizioni

I lavori da eseguire a norma del presente Capitolato, godono delle agevolazioni fiscali previste dalla normativa vigente. L'impresa è tenuta alla piena ed esatta osservanza delle norme e disposizioni in materia di appalti di lavori pubblici.

In particolare si richiama il testo della legge 159 del 6/9/2011 recante "Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia a norma degli art. 1 e 2 della L. 13/8/2010 n. 136". Oltre le Leggi Decreti e Regolamenti citati nel testo del presente Capitolato, l'impresa dovrà osservare anche il Regolamento Edilizio e di Igiene del Comune interessato ai lavori e ogni altra disposizione di legge concernente la realizzazione di edifici per abitazioni economiche e popolari e l'installazione dei necessari impianti.

8 Cauzione provvisoria e definitiva



8.1 Cauzione provvisoria

Ai sensi dell'art. 93 del D.Lgs n. 50/2016, l'offerta da presentare per l'affidamento dell'esecuzione dei lavori è corredata da una garanzia pari al 1% dell'importo dei lavori a base d'asta ai sensi della L. 120/2020, da prestare anche mediante fideiussione bancaria o assicurativa con contestuale impegno del fideiussore a rilasciare fideiussione per la cauzione definitiva, in caso di aggiudicazione. L'impegno del fidejussore non è obbligatorio per le micro, piccole e medie imprese

Ai sensi dell'art. 93 comma 6, la cauzione provvisoria copre la mancata sottoscrizione del contratto dopo l'aggiudicazione dovuta ad ogni fatto riconducibile all'affidatario o all'adozione di informazione antimafia interdittiva emessa ai sensi degli articoli 84 e 91 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n.159; la garanzia è svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto. Ai sensi del comma 9 del sopra citato articolo, la stazione appaltante, nell'atto con cui comunica l'aggiudicazione ai non aggiudicatari, provvede contestualmente, nei loro confronti, allo svincolo della garanzia provvisoria, tempestivamente e comunque entro un termine non superiore a trenta giorni dall'aggiudicazione, anche quando non sia ancora scaduto il termine di efficacia della garanzia.

Ai sensi dell'art. 93 comma 8 bis la garanzia fidejussoria deve essere conforme allo schema tipo di cui all'art. 103 comma 9.

8.2 Cauzione definitiva

Ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs 50/2016, al momento della stipulazione del contratto l'appaltatore deve prestare garanzia fideiussoria degli obblighi assunti pari al 10% dell'importo contrattuale. Nel caso di ribasso superiore al 10% la garanzia fideiussoria dovrà essere aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%, in caso di ribasso superiore al 20%, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%. La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte dell'Ente appaltante. In tal caso l'appalto viene aggiudicato al concorrente che segue in graduatoria.

La garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento e cessa di avere effetto alla data di emissione dell'ultimo certificato di regolare esecuzione relativo all'ultimo contratto applicativo.

Ai sensi dell'art. 93 comma 8 bis la garanzia fidejussoria devono essere conforme allo schema tipo di cui all'art. 103 comma 9, ed è presentata in originale alla Stazione Appaltante prima della formale sottoscrizione del contratto.

Le stazioni appaltanti hanno il diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento dei lavori, servizi o forniture nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore e hanno il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'esecutore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti in cantiere o nei luoghi dove viene prestato il servizio nei casi di appalti di servizi. Le stazioni appaltanti possono incamerare la garanzia per provvedere al pagamento di quanto dovuto dal soggetto aggiudicatario per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori addetti all'esecuzione dell'appalto.

Per tutto quanto non espressamente riportato nei presenti articoli, si rinvia alle disposizioni degli articoli 93 e 103 del DLgs 50/16.



Le cauzioni dovranno essere rilasciate in conformità agli schemi tipo di cui al DM 19/01/2018 n. 31.

La garanzia definitiva è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito: ogni semestre sarà svincolata in quota proporzionale ai lavori svolti dietro rilascio di apposita dichiarazione da parte della Stazione Appaltante.

9 Riduzione delle garanzie

L'importo delle garanzie provvisorie e definitive potrà essere ridotto come previsto all'art. 93 comma 7 del DLgs 50/2016.

10 Coperture assicurative

L'esecutore dei lavori è obbligato a costituire e consegnare alla stazione appaltante almeno dieci giorni prima della consegna dei lavori anche una polizza di assicurazione che copra i danni subiti dalle stazioni appaltanti a causa del danneggiamento o della distruzione totale o parziale di impianti ed opere, anche preesistenti, verificatisi nel corso dell'esecuzione dei lavori. L'importo da assicurare corrisponde all'importo del contratto. La polizza deve assicurare la stazione appaltante contro la responsabilità civile per danni causati a terzi nel corso dell'esecuzione dei lavori il cui massimale è pari al cinque per cento della somma assicurata per le opere con un minimo di 500.000 euro ed un massimo di 5.000.000 di euro. La copertura assicurativa decorre dalla data di consegna dei lavori e cessa alla data di emissione del certificato di collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione o comunque decorsi dodici mesi dalla data di ultimazione dei lavori risultante dal relativo certificato.

Riassumendo, la polizza dovrà essere così composta:

Partita 1 – Opere: importo dell'Accordo;

Partita 2 – Opere Preesistenti € 500.000,00.

Partita 3 – opere demolizione e sgombero € 50.000,00

Nella sezione RCT: € 500.000,00

11 Piani di sicurezza (P.S.C. e P.O.S.)

Fa parte del presente appalto il Piano di Sicurezza e Coordinamento.

La ditta è tenuta alla predisposizione del piano Operativo di Sicurezza e alla piena osservanza del P.S.C. e del P.O.S. durante l'esecuzione dei lavori.

I documenti suddetti formano parte integrante del contratto di appalto.

12 Non conformità e penali

Servizi extra canone

La consegna dei lavori relativi ai contratti applicativi si intende contestuale alla sottoscrizione del contratto applicativo stesso.

Se il ritardo dell'inizio dei lavori dovesse superare giorni 15 a partire dalla sottoscrizione del contratto applicativo, l'ente appaltante potrà procedere alla risoluzione del contratto. Quanto sopra resta



valido solo nel caso che le cause del ritardo siano imputabili alla Ditta e non esistano ostacoli di forza maggiore.

La trasmissione di tutta la documentazione di cui al presente Capitolato (documentazione fotografica prima, dopo e durante i lavori, Dichiarazione di conformità, pratiche autorizzative comunali...) dovrà avvenire entro 10 giorni dalla fine dei singoli lavori: il ritardo nella trasmissione della suddetta documentazione comporterà, senza necessità di preventiva costituzione in mora per l'Impresa, la decurtazione dell'1 per mille del relativo importo a canone mensile per ogni giorno di ritardo. Le penali sono cumulabili.

In caso di ritardo sul tempo fissato per l'esecuzione lavori riportato nel contratto applicativo, l'impresa, senza necessità di preventiva costituzione in mora, sarà soggetta ad una **penale** pecuniaria pari **all' 1 per mille dell'importo del contratto applicativo** per ogni giorno di ritardo per la realizzazione delle opere in contratto.

Servizi a canone

Al fine di verificare le lavorazioni effettuate sui servizi a canone, prima della liquidazione mensile della fattura, i tecnici APES provvederanno ad effettuare 3 sopralluoghi a campione per analizzare la correttezza tecnica degli interventi. Durante i medesimi sopralluoghi, sarà somministrato ai residenti un questionario di *customer satisfaction*. Entrambi i risultati (ovvero la verifica tecnica e il *customer satisfaction*) dovranno raggiungere il punteggio minimo di 6/10. Laddove l'operatore economico dovesse ricevere, nell'ambito dell'appalto, tre non conformità per mancato raggiungimento dei risultati di cui sopra, APES provvederà alla risoluzione contrattuale.

Per quanto riguarda il ritardo nell'inizio dei lavori e per la trasmissione dei documenti, vale quanto espresso per i lavori extracanone: la penale, in questo caso, sarà pari **all' 1 per mille del canone mensile** per ogni giorno di ritardo.

Per quanto attiene i servizi tecnici a canone, si rimanda agli articoli 3.3, 3.31, 3.32 e 3.3.3.

13 Direzione dei lavori

La direzione dei lavori e la liquidazione degli stessi, è affidata ai tecnici dell'Ufficio manutenzione di APES i quali potranno effettuare a loro discrezione i sopralluoghi che riterranno necessari.

Qualora, successivamente alla liquidazione della fattura relativa ad un contratto applicativo, la DDLL accertasse problematiche relative all'esecuzione degli stessi, l'impresa sarà chiamata ad intervenire per eliminare la problematica a propria cura e spese.

14 Unità operativa dell'appaltatore

L'appaltatore è tenuto a mantenere per tutta la durata dell'appalto una unità operativa locale, nel capoluogo o in uno dei Comuni della Provincia di Pisa o nelle province limitrofe e comunque nel **raggio massimo di Km 50** da uno dei comuni della zona di aggiudicazione, con magazzino, materiali, mezzi d'opera e personale tali da garantire il pronto intervento nei limiti di tempo stabiliti all'art.11.

La finalità della disposizione sopra riportata è quella di assicurare la corretta gestione del contratto per la manutenzione, il pronto intervento e la manutenzione straordinaria non programmabile da eseguirsi nei Comuni della provincia di Pisa: la ditta aggiudicataria del contratto di cui al presente Capitolato dovrà avere effettivamente impiantato una struttura operativa efficiente ed efficace (magazzino, mezzi d'opera, maestranze) direttamente insediata nel territorio d'intervento.



A tal proposito la Stazione Appaltante si riserva di svolgere controlli diretti nella sede operativa al fine di accertare l'effettività di quanto dichiarato dall'Impresa aggiudicataria.

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'organizzazione operativa sopra riportata per l'intera durata del contratto di cui al presente Capitolato Speciale di Appalto.

Dovrà inoltre essere sempre reperibile un responsabile tecnico dell'impresa, il cui nominativo dovrà essere comunicato ad Apes all'atto della sottoscrizione del contratto, per tutte le informazioni e le disposizioni necessarie.

15 Qualità e provenienza dei materiali - modo di esecuzione di ogni categoria di lavoro - ordine da tenersi nell'andamento dei lavori - norme per la misurazione e valutazione dei lavori

Fermo quanto stabilito dalle parti ancora in vigore del Decreto del Ministero dei lavori pubblici - 19 aprile 2000, n. 145, per quanto concerne la tipologia di materiali impiegati, essi dovranno essere conformi a quanto stabilito dal DECRETO LEGISLATIVO 16 giugno 2017, n. 106. "Adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) n. 305/2011, che fissa condizioni armonizzate per la commercializzazione dei prodotti da costruzione e che abroga la direttiva 89/106/CEE". Tutti i materiali impiegati dovranno essere di prima scelta, rispondenti alle normative vigenti ed alle Norme UNI ove esistenti, dovranno comunque essere campionati e accettati dalla Direzione Lavori che si riserva, in caso contrario, il diritto di farli rimuovere e sostituire a proprio insindacabile giudizio, senza che per questo spetti all'impresa compenso di alcun genere.

Per tutti gli interventi eseguiti le quantità di lavori saranno determinate secondo le norme di cui al Capo III, art.76, del Capitolato Speciale Tipo per appalti di lavori edilizi, edito dal Ministero dei Lavori Pubblici, salvo diversa indicazione espressamente specificata nelle singole voci.

In deroga a quanto previsto dal Capitolato Speciale di Appalto, la misurazione dei lavori:

- i cui agli artt. 25-27-28-32-33-34-35-36-37-89-90- dell'elenco prezzi verrà effettuata vuoto pieno con detrazione dei vuoti maggiori di mq.4,00;
- di cui agli artt.64-65-66-67-68-69-70-71- verrà compensata a corpo per superfici comprese tra mq.1,00 / 2,00 mentre per superfici < di mq.0,99 verrà liquidato il prezzo a corpo ridotto del 30% e per superfici > di mq.2,00 il relativo prezzo a corpo verrà aumentato del 30% per ogni mq. di superficie (Misurazione finestre, sporti, persiane alla fiorentina e avvolgibili, misura netta stipiti esterni - porte interne, misura ante apribili);

Per quanto riguarda la fornitura delle mattonelle dei pavimenti e rivestimenti da impiegare negli alloggi o nel rifacimento dei bagni, all'inizio dell'anno l'Appaltatore dovrà consegnare almeno tre tipi di mattonelle con tonalità di colore diverso. La D.L. entro 20 giorni comunicherà il tipo di mattonelle che dovranno essere impiegate nella esecuzione dei lavori.

Tale campionature dovrà essere eseguita anche per le caldaie, apparecchi igienico sanitari e rubinetteria e comunque per qualsiasi materiale da impiegare nella esecuzione dei lavori deve essere preventivamente approvato dalla D.L..

Resta comunque a carico dell'impresa medesima la garanzia sui materiali forniti e messi in opera.



I prezzi unitari indicati all'Allegato I in base ai quali saranno pagati i lavori appaltati si intendono fissi ed invariabili per tutta la durata del Contratto e non sono soggetti a revisione prezzi e compenseranno:

- materiali: ogni spesa per fornitura, trasporti, dazi, cali, perdite, sprechi, ecc. nessuna eccezzuata, che venga sostenuta per darli pronti all'impiego, a piede di qualunque opera;
- operai e mezzi d'opera: ogni spesa per fornire i medesimi di attrezzi ed utensili del mestiere, nonchè per premi di assicurazione sociali, ed ogni spesa per illuminazione del cantiere in caso di lavoro notturno e di allacciamento elettrico e idrico di cantiere necessari per qualsiasi opera da eseguire;
- noli: ogni spesa per dare a piè d'opera i macchinari e mezzi pronti al loro uso;
- lavori : tutte le spese per forniture, lavorazioni e mezzi d'opera, assicurazioni di ogni specie, indennità di passaggi e di deposito, di cantiere, di occupazione temporanea e di altra specie, pezzi d'opera provvisionali, carichi trasporti e scarichi in ascesa , spese per rilievi, tracciati , verifiche ecc. e quanto altro occorrente per darli compiuti a perfetta regola d'arte, intendendosi nei prezzi stessi compreso ogni compenso per gli oneri tutti che l'Appaltatore dovrà sostenere a tale scopo, spese generali e utile impresa, **idoneo allontanamento dei materiali e smaltimento o recupero degli stessi come da certificazione allegata all'intervento** e quant'altro anche se non esplicitamente detto o richiamato nei vari articoli.

I prezzi riportati per le opere compiute si intendono, salvo diversa indicazione, per lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria, pronto intervento all' interno degli alloggi o su parti comuni, interne ed esterne, degli edifici. Sono comprensivi comunque di tutti gli oneri relativi all'esecuzione dei lavori in presenza degli assegnatari, con conseguente adozione di particolari dispositivi antinfortunistici ed antifurto anche nei confronti degli assegnatari medesimi. Si intendono inoltre compresi, anche se non specificatamente riportati, tutti gli oneri relativi al completo ripristino della funzionalità tecnica ed estetica delle parti oggetto dell'intervento; lavorazioni particolari con mano d'opera specializzata; opere di salvaguardia delle altre parti dell'edificio, assistenza continua e direzione del cantiere.

16 Oneri e obblighi diversi a carico dell'appaltatore, responsabilità dell'appaltatore

Oltre agli oneri nel presente Capitolato, saranno a carico dell'Appaltatore gli oneri e gli obblighi seguenti e già compresi in quota parte nelle opere compiute, in quelle da eseguire in economia, in quelli da compensare forfetariamente, nonché dei costi dei materiali a piè d'opera e nei noli:

- a) L'appaltatore mantiene la disciplina nei cantieri ed ha l'obbligo di osservare e fare osservare dai preposti e dagli operai le Leggi e i Regolamenti.
- b) per modesti interventi di demolizione che comportano l'onere del trasporto dei materiali di risulta alle discariche, se non già specificato nell'articolo dell'elenco prezzi, il relativo costo è conglobato comunque nel prezzo della mano d'opera o nel costo forfetario dei materiali;
- c) Per gli interventi da compensare a economia la squadra tipo della mano d'opera è composta da un operaio specializzato e un operaio comune, salvo i casi in cui è necessario soltanto l'impiego dell'operaio specializzato (a titolo di esempio sostituzione serrature,..);
- d) Nel caso si proceda a interventi parziali per riparazione di tubazioni idriche, scarichi ecc. e durante il corso dei lavori la D.L. ritenga necessario un intervento complessivo, i relativi costi saranno contabilizzati con i prezzi delle opere compiute di cui all'elenco prezzi;



- e) Per tutti gli impianti, elettrici, idrici, caldaie, riscaldamento, autoclave, ecc. la ditta ad ultimazione dei lavori è tenuta a rilasciare la dichiarazione di conformità prevista dall'art.7 del D.M. 22/01/2008 N°37;
- f) Il pagamento dell'allacciamento idrico e elettrico di cantiere o con generatore, ecc;
- g) L'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti, leggi e decreti relativi alle assicurazioni varie degli operai contro gli infortuni sul lavoro, la disoccupazione involontaria, l'invalidità e vecchiaia, cassa edile e delle altre disposizioni in vigore o che potranno intervenire in corso di appalto.
- h) La pulizia finale, compreso l'eventuale sgombero di materiali di rifiuto giacenti negli alloggi o all'esterno di questo o nelle parti condominiali, a seguito della esecuzione dei lavori da parte della ditta appaltatrice;
- i) Il provvedere a sua cura e spese e sotto la sua completa responsabilità, al ricevimento in cantiere, alla buona conservazione ed alla perfetta custodia dei materiali e manufatti, che potrebbero venire forniti dall'inquilinato.

17 Osservanza capitolato generali di appalto, Regolamenti e Leggi sui Lavori Pubblici

Per quanto non previsto e non diversamente disposto dalle clausole del contratto e del presente Capitolato Speciale d'Appalto, l'esecuzione delle opere in appalto e' soggetta all'osservanza del Capitolato Generale di Appalto dei LL.PP. di cui al Decreto 19/4/2000 n. 145 per quanto applicabile (parti non abrogate), del Codice sui contratti pubblici di lavori servizi e forniture, delle linee guida ANAC, del DM 49/18 per la direzione - contabilità e collaudo dei lavori pubblici e dei Regolamenti Comunali edilizi e di igiene e del DPR 207/10 per le parti ancora in vigore. In ordine a quanto sopra, si precisa come segue la corrispondenza degli organi e uffici indicati nella normativa suddetta e in quella di cui al Capitolato di Appalto per le opere di competenza del Ministero dei LL.PP, con organi e uffici dell'Azienda appaltante:

- Al "Ministero" deve intendersi corrispondere L'Amministratore Unico di A.P.E.S.;
- All'Ingegnere Capo" deve intendersi corrispondere il Responsabile Del Procedimento.

L'Impresa dovrà osservare anche la Legge 20 Marzo 1865 n. 2248 allegato F escluso gli artt. abrogati dal DPR 207/2010 e dal Codice dei contratti di pubblici, il citato codice dei contratti pubblici di lavori servizi e forniture, il Regolamento Edilizio e di Igiene del Comune interessato nell'appalto, ogni altra disposizione di legge concernente la realizzazione di edifici per abitazioni economiche e popolari e l'installazione dei necessari impianti.

Nell'esecuzione delle opere oggetto del presente appalto e nei riguardi delle stesse opere finite dovranno altresì essere rispettate tutte le prescrizioni di legge e regolamenti vigenti:

- in materia di strutture in calcestruzzo armato semplice o precompresso e di strutture in ferro, ecc.;
- in materia di prevenzione degli infortuni, nel senso più ampio;
- in materia di sicurezza degli stabili e di ogni loro componente contro gli incendi.

Per quanto non espressamente detto nel presente Capitolato valgono inoltre tutte le leggi e decreti attualmente vigenti e quelli che potranno essere emanate durante il corso dei lavori che abbiano comunque attinenza coi lavori stessi.

18 Domicilio legale delle parti

Per tutti gli effetti dell'appalto le Parti eleggono rispettivamente il proprio domicilio come segue:

- il Committente, nella persona del suo legale rappresentante pro-tempore, presso la sede dell'A.P.E.S.;



- l'Appaltatore, nella persona del suo legale rappresentante, elegge domicilio digitale presso la propria casella di Posta Elettronica certificata.

Tutte le comunicazioni saranno notificate al domicilio digitale dell'Appaltatore.

19 Modalità di pagamento

Per ogni lavoro extracanonone eseguito la Ditta dovrà trasmettere, entro e non oltre quindici giorni dall'ultimazione dello stesso, il contratto applicativo debitamente datato e firmato e la documentazione di cui all'art.5.5. A seguito della verifica della documentazione trasmessa, Apes provvederà ad autorizzare l'emissione della fattura.

Per i lavori a canone, l'Impresa provvederà all'emissione di una fattura mensile, preventivamente autorizzata da APES.

La fattura dovrà essere emessa, entro 30 giorni dall'autorizzazione di cui sopra, in formato elettronico ovvero in formato XML e dovrà obbligatoriamente transitare tramite il Sistema di Interscambio (SDI). Le fatture emesse con modalità diverse si intendono come non emesse, con le conseguenti responsabilità sia in capo al fornitore che al cliente.

L'indirizzo PEC per la ricezione delle fatture elettroniche è il seguente:

fatturericevuteapes@apespisa.it

Le fatture dovranno essere intestate a:

AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE – s.c.p.a. (A.P.E.S. s.c.p.a.)

Via Enrico Fermi 4

56126 – PISA

C.F. e P.IVA 01699440507

Codice destinatario: 0000000

Unitamente alla fattura elettronica in formato xml dovrà essere trasmessa l'autorizzazione ad emissione fattura firmata dal RUP. La medesima documentazione dovrà essere altresì inserita nel sistema CRM.

Successivamente l'Impresa dovrà provvedere alla chiusura del caso CRM.

Nel caso in cui il lavoro riguardi anche alloggi di proprietà privata, saranno emesse per lo stesso intervento due fatture secondo le indicazioni e ripartizioni indicate nelle Autorizzazioni ad emissione fattura.

Per quanto riguarda i lavori effettuati su parti comuni in edifici misti, nelle relative fatture dovrà essere applicata la ritenuta di acconto pari al 4%.

20 Cessione del contratto e cessione dei crediti

1. E' vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto.
2. La cessione dei crediti è regolata dall'art. 106 comma 13 del DLgs 50/16.



21 Clausole di recesso e risoluzione dei contratti

La Stazione Appaltante ha la facoltà di recedere dal contratto di appalto nei modi e nei tempi previsti dall'art. 109 del D. Lgs. 50/2016;

E' altresì piena facoltà della Stazione Appaltante di risolvere il contratto per colpa ed inadempienza dell'Appaltatore nei tempi e nei modi previsti dall'art. 108 del D. Lgs. 50/2016.

In tutti i suddetti casi si darà luogo al semplice pagamento dei lavori eseguiti in base ai prezzi e alle condizioni contrattuali, detratte le eventuali penali.

Resta inteso che Apes potrà incamerare la cauzione definitiva qualora ne ricorrano le condizioni. Tale indennizzo non esclude in ogni caso il risarcimento del danno.

22 Controversie

Per tutto quanto si riferisce alla definizione delle controversie insorte tra le parti, si applicherà la parte VI titolo I del D. Lgs. 50/2016. Nei casi in cui la controversia sia devoluta all'Autorità Giudiziaria Ordinaria, sarà competente esclusivamente il Foro di Pisa.

23 Norme finali

Le condizioni previste nel presente Capitolato restano ferme fatte salve le eventuali sopravvenute disposizioni Legislative Nazionali e/o Regionali di riforma istituzionale.