

Appalto per la gestione integrata dei servizi alberghieri, dei supporti tecnici generali e dei servizi di conduzione e manutenzione - Global Service - degli edifici destinati a residenza studentesca denominati “Collegio A. Faedo” e “Collegio T. Terzani” situati in Pisa.

Capitolato tecnico

CAPITOLO I – Aspetti generali

1.1 PREMESSA

1.1.1 La Scuola Normale Superiore di Pisa (SNS) e la Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna di Pisa (SSSUP) di seguito Committente o Stazione Appaltante, intendono proseguire nell'applicazione dei principi di modernizzazione e innovazione - che sono alla base del processo di razionalizzazione delle spese di gestione degli immobili in proprietà o in uso - adottando ancora il modello di gestione integrata del Collegio A. Faedo (di proprietà congiunta delle due Scuole) articolata sui Macroservizi descritti oltre e applicata integralmente anche all'edificio denominato Collegio T. Terzani di proprietà della SSSUP.

L'esternalizzazione integrata di servizi di gestione generale è finalizzata al miglior utilizzo dei complessi edilizi in oggetto, attuando un processo di redistribuzione delle competenze verso una controparte (Appaltatore/Gestore) in grado di assumersi la responsabilità dei risultati, mantenendo all'interno della Stazione Appaltante il controllo delle attività onde garantire il miglior livello qualitativo delle prestazioni erogate.

Il Committente, affidando all'Appaltatore la conduzione/gestione globale del proprio patrimonio immobiliare, intende avvalersi non solo delle singole prestazioni concernenti le varie attività rientranti nell'oggetto dell'appalto, bensì della capacità organizzativa e gestionale dell'imprenditore, lasciando alla sua esperienza il compito di scegliere e utilizzare la tecnica più idonea alla gestione del singolo servizio.

L'Appaltatore pertanto assume anche l'impegno (oltre al compito di erogare le singole prestazioni) di assistere attivamente il Committente per consentirgli di raggiungere l'obiettivo dell'ottimale conduzione della vita collegiale e della conservazione del patrimonio, mettendogli a disposizione la sua professionalità e operando in modo da assicurare il crescente miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi, privilegiando altresì la prevenzione dei danni e la programmazione degli interventi. con l'obiettivo di riconsegnare gli immobili al Committente, alla scadenza contrattuale, in condizioni ottimali dal punto di vista manutentivo e conservativo.

L'Appaltatore/Gestore assume anche il ruolo di Datore di Lavoro per tutte le attività che si svolgono negli edifici/collegi, ai sensi e per gli effetti della normativa di riferimento in materia di salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro, segnatamente del D.Lgs. 81/2008, Testo Unico in materia.

1.1.2 Nell'ambito strettamente gestionale, vengono esaltate le componenti conoscitive, predittive e di programmazione sui beni e sulle attività oggetto d'Appalto, proponendo al Gestore di valutare e prevedere i fabbisogni in termini di erogazione e di interventi, mediante attenti e continui monitoraggi del campo, gestiti da un apposito Sistema Informativo.

In funzione di quanto sopra detto, resta inteso tra le parti che le pattuizioni contrattuali devono essere interpretate nel senso che:

- a) l'Appaltatore assume anche il ruolo di consulente qualificato nell'adempimento delle prestazioni che costituiscono espressione della professionalità richiesta dal Committente;
- b) l'Appaltatore rimane l'unico responsabile nei confronti del Committente per quanto concerne le attività di gestione della vita collegiale, di conduzione e gestione del patrimonio che verrà affidato nelle condizioni d'uso in cui si trova - secondo la procedura descritta nel Capitolato d'oneri - con l'osservanza degli obblighi derivanti da leggi, regolamenti o da altre norme in vigore e applicabili alla fattispecie;
- c) l'Appaltatore assume il ruolo di Datore di Lavoro per tutte le questioni che attengono alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.

Tutte le norme del presente Capitolato devono essere inoltre interpretate tenendo conto che le finalità essenziali perseguite dalla Stazione Appaltante mediante la gara e la successiva fase di gestione sono vere e proprie **obbligazioni di risultato** finalizzate a:

- mantenere i beni immobiliare nello stato di conservazione il più possibile simile a quello iniziale mediante attuazione di tutti quegli interventi finalizzati a minimizzare il naturale decadimento dell'edificio;
- rendere costantemente il bene in grado di soddisfare le funzioni per le quali è stato progettato e realizzato (collegio universitario);
- ottenere proposte di migliorie miranti a ridurre il costo dei servizi e/o migliorarne le caratteristiche tecniche ferma restando la destinazione d'uso del bene stesso;
- remunerare con il canone bimestrale tutti i servizi che non siano espressamente definiti dal presente Capitolato tecnico come servizi/forniture a richiesta (vedi oltre).

1.1.3 La destinazione d'uso degli immobili e la tipologia dell'utenza - correlati alle attività para-alberghiere e di supporto, necessarie a configurare servizi di eccellenza, come voluti dalla Stazione Appaltante - hanno fatto propendere per una gara d'appalto che privilegi la capacità progettuale dei concorrenti. Si è pertanto deciso di redigere il presente documento come un capitolato di tipo *prestazionale*; un documento cioè dove sono contenuti gli obiettivi e le condizioni irrinunciabili di risultato da parte della Stazione Appaltante, gli standard minimi di servizio, lasciando ai concorrenti la scelta sia del modello organizzativo sia della proposizione delle migliori modalità di erogazione dei servizi (Migliorie).

Il Progetto-Offerta sarà quindi valutato (secondo quanto indicato nel Disciplinare di gara) sulla base del valore tecnico e dei contenuti oggettivi nell'erogazione dei servizi proposta dai concorrenti, con l'unico vincolo degli standard minimi individuati dalla Stazione appaltante.

Nell'elaborazione del Progetto-Offerta saranno esplicitamente richieste ai concorrenti proposte in miglioria rispetto ai contenuti esposti, in termini sia di "standard minimi" sia di "valore aggiunto" comunque apportato. Sotto la denominazione *Miglioria* vanno infatti considerate tutte le proposte fatte in sede di gara dal Gestore, come integrazione rispetto agli standard minimi proposti dal presente Capitolato o come offerte ex-novo rispetto ai servizi richiesti.

Potranno essere proposte quindi variazioni quali-quantitative:

- a) sia ai servizi descritti nel presente Capitolato tecnico;
- b) sia inserendo attività e/o servizi, attrezzature e/o impianti, non previsti nel presente Capitolato tecnico che contribuiscano a migliorare il livello di confort degli utenti e/o che prevedano l'uso di energie alternative e rinnovabili e/o il miglioramento dell'uso delle energie tradizionali;

ferma restando che il prezzo complessivo a corpo (di cui al successivo 1.4.2) remunera sia il servizio di base sia gli elementi offerti in miglioria.

La stazione appaltante si aspetta di vedere presidiati i seguenti elementi ritenuti necessari alla corretta instaurazione e proseguimento di un vantaggioso rapporto contrattuale:

- la centralizzazione di tutte le attività manutentive e di servizio presso un unico referente;
- la possibilità di operare a costi certi e programmabili in funzione delle mutevoli esigenze e necessità;
- la possibilità di operare a livelli di servizio misurabili, pianificabili e storicizzati;
- la valorizzazione del patrimonio;
- la possibilità di far fronte tempestivamente a variazioni normative, specialmente in materia di sicurezza, grazie alle competenze integrate del Gestore;
- la possibilità di realizzare economie di risorse, sia finanziarie che umane, grazie alle sinergie ed economie di scala;
- gestione in rapporto di *partnership*.

1.2 FORMA DELL'APPALTO

Il Committente ritiene che il miglior strumento per raggiungere gli obiettivi sia un appalto di servizi secondo la disciplina del DLgs 163/2006, appalto quindi inquadrabile come un contratto misto di servizi e lavori, dove questi ultimi hanno carattere meramente accessorio e mai prevalente rispetto all'ammontare dei servizi.

Il presente Capitolato è stato elaborato sulla base delle concrete esigenze funzionali della Stazione Appaltante che utilizza gli immobili su cui opereranno i servizi in appalto.

Per la disciplina sostanziale del rapporto si rinvia espressamente al Capitolato d'oneri e alle norme dell'ordinamento comunitario e nazionale, da intendersi interamente richiamate e quindi applicabili, nonché alle specifiche norme contrattuali che saranno stipulate dalle parti.

1.3 OGGETTO DELL'APPALTO

L'Appalto ha per oggetto: **“Affidamento della gestione integrata dei servizi alberghieri, dei supporti tecnici generali e dei servizi di conduzione e manutenzione del sistema edificio-impianti degli edifici denominati Collegio A. Faedo, situato in Pisa, Via del Giardino n.3 e “Collegio T. Terzani”, situato in Pisa, Via San Lorenzo n. 24/26/28, entrambi destinati prevalentemente a residenza studentesca”.**

In tale definizione è contenuto l'oggetto principale dell'appalto, come precedentemente richiamato nelle premesse del presente documento, che assume pertanto la connotazione di appalto di Global Service. Si tratta, infatti, di un insieme strutturato di servizi, forniture e lavori, a carico di un unico erogatore (il Gestore), atti a generare tutte le azioni tecniche, amministrative, logistiche ed esecutive necessarie a mantenere costantemente la perfetta e integrale fruizione dell'immobile e relativi servizi.

Il Gestore quindi è obbligato a erogare una pluralità di attività integrate fra di loro, assumendosi la completa responsabilità del risultato. Il concetto di funzionalità di cui sopra descrive l'obiettivo minimo che il Gestore dovrà garantire, cioè il raggiungimento degli standard minimi di funzionalità e di sicurezza richiesti dal presente Capitolato Tecnico, che saranno misurati attraverso appositi strumenti di verifica e monitoraggio dei servizi forniti che verranno attivati nel corso dell'appalto.

1.4 VALORE E COMPOSIZIONE DELL'APPALTO

1.4.1 I servizi compresi e definiti nell'oggetto dell'Appalto si possono classificare nelle seguenti categorie:

- a) servizi di base conseguenti alla tipologia di fruizione degli immobili;
- b) servizi che devono essere eseguiti a seguito di un programma periodico delle attività elaborato dal Gestore e approvato dal Committente (pulizie, preparazione e distribuzione colazioni, approntamento camere, cambio biancheria, monitoraggi e manutenzioni programmate, controlli ed espletamento di incombenze normative, etc.);
- c) servizi che devono essere eseguiti a seguito di segnalazioni da parte degli utenti;
- d) servizi che devono essere eseguiti a seguito di richiesta diretta da parte del Committente al Gestore;
- e) servizi promossi e attivati direttamente dal Gestore;
- f) servizi con modalità non pianificate derivanti da eventi imprevisti e imprevedibili di qualsiasi natura;
- g) servizio energia, consistente nell'approvvigionamento delle forniture e nell'esercizio dei relativi impianti utilizzatori;
- h) servizi di supporto tecnico-informativo.

Per l'erogazione dei servizi così come sotto indicati, il Gestore dovrà fornire il personale, le risorse strumentali, gli approvvigionamenti e i necessari supporti tecnico-amministrativi, garantendo il

rispetto delle normative generali in termini di sicurezza degli impianti, di sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008), dei parametri relativi ai C.C.N.L. per le categorie interessate dai servizi, nonché il rispetto delle incombenze assicurative e previdenziali del personale, affrancando totalmente il Committente da ogni responsabilità e da compiti operativi, essendo prerogativa di quest'ultimo esclusivamente le attività di indirizzo gestionale e il controllo dell'appalto.

Al Gestore è inoltre fatto carico di attivare una struttura organizzativa che preveda funzioni direttive, d'ordine ed esecutive, dimensionata (per numero, caratteristiche professionali, formazione ed esperienza) sul carico di lavoro standard ipotizzabile.

Tale organizzazione dovrà inoltre prevedere un'interfaccia (Responsabile del Servizio) che sia di riferimento continuo con gli organi di governo della Stazione Appaltante.

1.4.2 L'elenco dei servizi oggetto dell'appalto - da intendersi "a corpo" e quindi liquidati "**a canone**" e comprendenti anche tutte le Migliorie proposte in sede di Progetto-offerta - è il seguente:

MACROSERVIZI	SERVIZI
SERVIZI DI CUSTODIA, PORTINERIA E COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Custodia, sorveglianza e controllo degli accessi ▪ Reception e altri servizi accessori (gestione posti auto e mezzi di trasporto individuali, gestione foresteria e spazi comuni) ▪ Gestione bacheche ▪ Raccolta e distribuzione posta ▪ Gestione audiovisivi per sale conferenze ed apparati di diffusione sonora ▪ Alimentazione e gestione emeroteca
SERVIZI ALLA PERSONA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio di pulizia e Preparazione camere ▪ Lavanderia allievi ▪ Preparazione e distribuzione colazioni ▪ <i>Servizi a richiesta (da retribuire a misura)</i>
CONDUZIONE, GESTIONE E MANUTENZIONE	SERVIZIO ENERGIA E FORNITURE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione del comfort ambientale ▪ Fornitura combustibili ▪ Fornitura energia elettrica ▪ Fornitura acqua
	SERVIZI MANUTENTIVI <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conduzione degli impianti ▪ Manutenzione civile e strutture in genere ▪ Pronto intervento ▪ Manutenzione straordinaria (civile e impiantistica) a richiesta da retribuire a misura ▪ Impianto ascensori ▪ Impianti idrico sanitari ▪ Impianti elettrici e speciali ▪ Impianti telefonici, citofonici, televisivi ▪ Impianti a tutela dell'immobile ▪ Derattizzazione e disinfestazione
	SERVIZI TECNICI <ul style="list-style-type: none"> ▪ Redazione del "Fascicolo di edificio" ▪ Individuazione e progettazione continua delle azioni migliorative ▪ Redazione dei piani di manutenzione ▪ Redazione dei piani dei servizi

Precisazioni:

a) Relativamente al macroservizio "Conduzione, Gestione e Manutenzione", si intendono compresi nelle predette "Prestazioni a canone" oltre che gli interventi di manutenzione ordinaria (interventi di

manutenzione programmata o di manutenzione su guasto) anche tutte le opere di manutenzione straordinaria su strutture, impianti, beni e manufatti il cui valore complessivo non superi il 15% del valore di sostituzione dell'elemento interessato dall'intervento. Il Committente si riserva di sottoporre a verifica gli elementi economici che il Gestore presenterà anche provvedendo alla diretta richiesta di preventivi alternativi. Nel caso venga accertato l'effettivo superamento della soglia di spesa sopra detta, resta facoltà del Committente di provvedere, con l'azienda individuata dal Gestore o con altra impresa scelta in piena autonomia, all'intervento di manutenzione straordinaria o alla sostituzione dell'elemento in questione. Resta inteso che a carico del Committente sarà esclusivamente la quota eccedente il 15% sopraddetto qualunque sia l'esecutore.

b) Si intende con manutenzione ordinaria e su guasto, l'insieme delle azioni manutentive che hanno quale unico scopo quello di mantenere un sistema in stato di efficienza o di riportare un sistema (o un suo componente) in stato di avaria, allo stato di buon funzionamento precedente l'insorgere dell'avaria, senza modificare o migliorare le funzioni svolte dal sistema, né aumentarne il valore, né migliorarne le prestazioni. Comprende la semplice manutenzione correttiva e quella necessaria per la prevenzione del guasto.

c) Si intende con manutenzione straordinaria l'insieme delle azioni migliorative (Manutenzione migliorativa), la Manutenzione preventiva rilevante (quali ad esempio revisioni, che aumentano il valore dei sistemi e/o ne prolungano la longevità), e in taluni casi anche correttive (Manutenzione correttiva), quando l'intervento correttivo aumenta in modo significativo il valore residuo e/o la longevità del sistema o il miglioramento delle prestazioni e/o dell'affidabilità. Lo scopo della manutenzione straordinaria non è dettato da un'esigenza impellente di ripristinare il livello di funzionamento, ma piuttosto da una gestione economica, nel tempo, del sistema mantenuto. La manutenzione straordinaria non ha, infatti, lo scopo di mantenere nel tempo il livello di disponibilità ma ha proprio un carattere di straordinarietà.

1.5 TIPI DI REMUNERAZIONE

I servizi individuati nella precedente tabella vengono remunerati bimestralmente a canone; mentre i servizi o le prestazioni aggiuntive erogati episodicamente, su richiesta o benestare del Committente, vengono remunerati, sempre bimestralmente a misura. Si riportano di seguito le tipologie dei servizi e prestazioni aggiuntive remunerati a misura:

- Catering
- Movimentazione beni ed arredi
- Allestimenti e supporto a eventi
- Servizi aggiuntivi di manutenzione ordinaria a richiesta
- Servizi aggiuntivi di manutenzione straordinaria il cui valore complessivo superi il 15% del valore di sostituzione dell'elemento interessato dall'intervento (si veda il punto 2.1).
- Eventuali prestazioni professionali o consulenze
- Prestazioni aggiuntive rispetto agli standard contrattuali a canone definiti sui vari servizi

In caso di richiesta da parte della Stazione appaltante di interventi di manutenzione straordinaria e/o riqualificazione, le spese per le attività di individuazione del fabbisogno, lo studio, la redazione del capitolato e la preventivazione sono a carico del Gestore e quindi ricompresi nel prezzo dell'appalto. Si precisa che per ogni lavoro da compensarsi a misura il Gestore dovrà presentare al Committente un progetto di intervento che comprenderà la seguente documentazione:

- Relazione Tecnica con le motivazioni del progetto, la sua descrizione sommaria ed i tempi di esecuzione;
- Computo metrico estimativo dell'intervento in progetto con dettagliata descrizione delle lavorazioni comprendente anche gli oneri di sicurezza;
- Modalità di esecuzione dei lavori costituita da un capitolato speciale di appalto/disciplinare tecnico/foglio delle condizioni di esecuzione dei lavori;

- Sicurezza:

a) Lavori che prevedono unico affidatario o comunque assenza di interferenze tra imprese: riferirsi al DUVRI della sede interessata e compilare l'allegato completo di analisi e stima dei costi.

b) Lavori che prevedono più affidatari ed interferenze: predisporre PSC completo di valutazione degli oneri;

- GANT (programma dei lavori), elaborati grafici e documentazione fotografica: solo se ritenuti necessari dal Committente.

Per le prestazioni incluse nel canone di ogni servizio si intendono le prestazioni descritte nel Capitolo II del presente Capitolato tecnico per ogni categoria di servizio e ogni altra integrazione o modifica migliorativa che l'offerente intenda esplicitamente proporre in sede di Progetto-Offerta per le attività a canone. Sono altresì incluse nel canone le *migliorie* di cui al punto b) del paragrafo 1.1.3.

Le prestazioni a misura previste dall'appalto sono quelle sopradescritte e ogni altra eventuale integrazione migliorativa che l'offerente intenda esplicitamente proporre in sede di Progetto-Offerta per le sole attività a misura.

1.6 ORGANIZZAZIONE DEL GLOBAL SERVICE

L'obiettivo del servizio di gestione integrata è di consentire l'attuazione della logica generale del servizio di Global Service – delineata in premessa - creando al contempo un'opportuna integrazione informativa tra il Gestore, gli utenti dell'immobile e Committente.

Il servizio di gestione integrata dovrà garantire:

- la totale fruibilità dell'immobile secondo la sua destinazione;
- la completa erogazione dei servizi in sistema di qualità;
- la riduzione al minimo dei disagi arrecati a seguito di guasti agli impianti ed ai componenti edilizi dell'immobile;
- un costante flusso di informazioni riguardante l'andamento delle varie attività di servizio;
- il più rapido controllo e la valutazione da parte del Committente del livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi dal Gestore al fine di rimodulare e ridefinire le politiche e le strategie di gestione;
- un supporto logistico, tecnico-amministrativo e informatico alle attività.

All'interno del servizio dovranno essere fornite, in fase di allestimento della fase erogativa delle attività, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni essenziali:

- Gestione del Centralino;
- Sistema Informativo interno;
- Formazione e aggiornamento costante dell'anagrafe tecnica;
- Monitoraggio, verifica del soddisfacimento dei requisiti normativi di legge quali ad esempio: impianto di terra, impianto antincendio ma anche HACCP ecc.;
- Monitoraggio, verifica e analisi tecnica dello stato manutentivo dell'immobile e degli impianti ed attrezzature;
- Monitoraggio della qualità percepita del servizio prestato (per ciascun servizio);
- Supporto logistico, tecnico-amministrativo e informatico per lo svolgimento dei singoli servizi componenti il Global Service;

Per la totalità delle prestazioni s'intendono incluse la progettazione del servizio integrato nonché la gestione ed esecuzione delle attività connesse.

1.7 RISORSE UMANE

In linea di massima il Gestore potrà assumere l'assetto organizzativo che meglio possa soddisfare le esigenze del Committente, espresse dal presente Capitolato ed integrate dai contenuti del progetto offerta. Sarà pertanto libero di organizzare la gestione secondo criteri che meglio esprimano le

proprie capacità imprenditoriali. Tuttavia la Stazione Appaltante ritiene di dover indicare alcune linee-guida per meglio allineare il progetto gestionale offerto in sede di gara, ai profili di alto livello che intende perseguire nell'appalto. Vengono pertanto indicati alcuni aspetti relativi soprattutto alle interfacce con le strutture di gestione e controllo della Committenza e con l'utenza. Si ritengono pertanto indispensabili, come minimo, le seguenti figure gestionali:

QUALIFICA	TITOLO DI STUDIO	COMPITI
Responsabile del servizio	Laurea/Diploma	Direzione, responsabilità e gestione dell'appalto. Responsabile del Personale interno e delle Aziende <i>partner</i> . Interfaccia con la Stazione Appaltante
Responsabile settore amministrativo-contabile	Diploma	Gestione contabile-amministrativa relativa all'Appalto. Rapporti commerciali con fornitori e <i>partners</i> esterni.

Il Responsabile del servizio si intende dedicato integralmente all'appalto mentre il Responsabile del settore amministrativo-contabile può essere dedicato a tempo parziale.

A tali figure sono da aggiungersi inoltre tutte le professionalità con competenze tecniche, informatiche, amministrative, contabili e giuridiche che possano fornire tutto il supporto necessario all'assolvimento delle prestazioni in contratto e gestire i rapporti con il Committente e con le Autorità di controllo e verifica istituzionale (VV.F.F., ISPESL, ASL, Enti locali territoriali, ecc.) pur non essendo formalmente inquadrate nell'organico di gestione dell'appalto.

Le figure di livello operativo, ciascuna in possesso di esperienze e provate capacità esecutive, saranno nel numero e qualifica coerenti con i servizi da erogare, anche in relazione a particolari esigenze occasionali e periodiche con sovraccarico di lavoro.

Il dimensionamento numerico dovrà quindi essere calibrato in modo flessibile e dovrà prevedere l'utilizzo anche episodico di particolari professionalità (tecnici informatici, tecnici di impianti speciali, tecnici di apparecchiature telefoniche ed audiovisive, disinfestatori, etc.).

1.8 SISTEMA INFORMATIVO GENERALE

Per "Sistema Informativo" si intende il sistema coordinato di procedure manuali e/o automatizzate, mezzi tecnici e persone che svolgono un'attività di produzione di flussi informativi e/o documentali atti a fornire il supporto conoscitivo ai vari livelli organizzativi.

La corretta impostazione di un costante flusso di informazioni riguardante l'andamento delle varie attività di servizio consentirà al Committente e al Gestore un puntuale lavoro di progressivo perfezionamento dei servizi stessi e quindi un migliore risultato in termini di raggiungimento degli obiettivi proposti. Il sistema dovrà supportare le fasi di pianificazione, gestione e reporting in modo tale da poter essere analizzate ciclicamente al fine di migliorare la struttura organizzativa.

Il software di gestione della manutenzione che il Gestore adotterà nell'ambito del contratto dovrà essere di tipo modulare e dovrà in ogni caso essere idoneo a supportare le fasi di pianificazione,

gestione e controllo dei servizi. Più in particolare saranno considerate essenziali le seguenti capacità o requisiti del software:

- descrizione dell'immobile (sistema edificio/impianti) sotto l'aspetto edile e impiantistico (anagrafica tecnica);
- elaborazione/archiviazione dei piani di manutenzione programmata;
- gestione delle presenze fisse e occasionali nella struttura;
- collegamento telematico tra Committente e Gestore.

1.9 RISORSE STRUMENTALI

Il Gestore dovrà tenere negli appositi locali di deposito e magazzini messi a sua disposizione dalla Stazione Appaltante, tutti i macchinari, i pezzi di ricambio più comuni, scorte di materiali edili e complementari, gli utensili di uso individuale, che pongano gli operatori in grado di effettuare in ogni momenti gli interventi manutentivi spiccioli, quali la sostituzione di lampade, la riparazione di componenti degli impianti elettrici e sanitari, di effettuare la sostituzione di vetri e la riparazione di elementi oscuranti, come pure di riparare piccoli guasti agli arredi. Dovranno essere tenute adeguate scorte di beni di consumo igienico sanitari, di materiale per la pulizia, suppellettili e stoviglie, set di apparecchiatura dei letti e tavoli, materiali di consumo generici anche a servizio delle aree attrezzate per la preparazione delle colazioni, delle emeroteche e delle sale per studenti. Si dovrà provvedere ad una opportuna scorta di derrate alimentari e bevande in grado di rispondere adeguatamente alle richieste dell'utenza, controllando periodicamente le scadenze dei prodotti a lunga conservazione. Tutte le apparecchiature ed i macchinari utilizzati dovranno essere marchiati CE e rispondere alle vigenti norme in materia di sicurezza.

1.10 GESTIONE DELLE UTILITIES

Il Gestore dovrà provvedere a stipulare a proprio nome (ovvero provvedere alle volture) i contratti di fornitura con le società erogatrici delle forniture di:

- gas metano;
- energia elettrica;
- acqua;

Il Gestore dovrà inoltre provvedere all'acquisto del combustibile (gasolio) per l'alimentazione dei gruppi elettrogeni.

1.11 PRESA IN CARICO DEGLI IMMOBILI

Il Gestore è tenuto a sottoscrivere il "Verbale di consegna dei servizi e di presa in carico dell'immobile" (articolo 12 del Capitolato d'oneri) nel quale saranno indicate tutte le condizioni oggettive relative allo stato fisico dell'immobile e con il quale, nello stesso tempo, lo stesso darà atto al Committente del persistere delle condizioni di gestione dell'appalto dichiarate in sede di gara.

1.12 GESTIONE DELLA SICUREZZA

Il Gestore è tenuto a curare affinché nell'esecuzione di tutti i servizi, lavori e forniture siano adottati i provvedimenti necessari e le cautele atte a garantire la vita e l'incolumità delle persone addette a servizi, lavori e forniture, agli ospiti dei collegi, nonché a evitare danni ai beni pubblici e privati e rimanendo quindi unico responsabile dei danni e degli inconvenienti arrecati.

Il Gestore rimane inoltre obbligato a osservare e fare osservare tutte le vigenti norme di carattere generale e le prescrizioni degli infortuni sul lavoro ed è rigorosamente tenuto a rispettare e far rispettare da tutto il personale - proprio o di eventuali subappaltatori autorizzati.

In particolare dovrà dare attuazione ai disposti del D.L.vo 81/2008 e s.m.i. relativo alla sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro.

A tal fine, dovranno far parte del Fascicolo di Edificio (di cui oltre), con obbligo per il Gestore di continuo aggiornamento e adeguamento:

- il Documento di Valutazione dei rischi, ex art. 28, c. 2, del D.L.vo 81/2008 e s.m.i.;
- il Documento unico di valutazione dei rischi interferenti (DUVRI), ex art. 26, c. 3, del D.L.vo 81/2008 e s.m.i.;
- il Piano di Emergenza, contenente procedure per l'evacuazione, ai sensi della normativa vigente in materia di prevenzione incendi e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Responsabile del servizio, come definito al precedente punto 1.7, individuato come "Datore di lavoro", sarà l'interfaccia con la Stazione Appaltante anche in relazione a queste incombenze.

Il Gestore assumerà altresì a proprio carico tutte le spese o i danni conseguenti alla mancata esecuzione "a norma" dei servizi previsti in capitolato che dovessero dar luogo a contestazioni di violazioni di norme comunitarie, nazionali o locali, ivi comprese le spese derivanti da eventuali oblazioni conseguenti alle violazioni contestate.

Di qualsiasi infortunio verificatosi nell'espletamento dei servizi dovrà essere data immediata comunicazione alla Stazione Appaltante.

1.13 OSSERVANZA DELLE NORME RELATIVE ALL'IGIENE E AGLI AMBIENTI DI LAVORO

Il Gestore dovrà adottare, nell'esecuzione dei servizi, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità e la vita degli operatori e dei terzi, a evitare danni di ogni specie alle persone, alle cose e alle costruzioni, della Stazione Appaltante e non, sollevando nella forma più ampia da ogni responsabilità la Stazione Appaltante ed il suo personale preposto alla direzione, sorveglianza e controllo dell'appalto.

A tal scopo è fatto obbligo al Gestore di nominare un Responsabile idoneo e qualificato, che attui le misure di sicurezza, renda edotti i lavoratori dai rischi cui sono esposti, disponga ed esiga, che i singoli lavoratori osservino le norme di legge con particolare riferimento al D.L.vo 81/2008 e s.m.i. Inoltre il Gestore si impegna, manlevando la Stazione Appaltante da ogni responsabilità, ad effettuare, a sua cura e spese, all'eventuale smaltimento dei rifiuti e dei materiali di risulta nel rispetto più ampio delle normative vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti civili ed industriali.

A tal proposito si fa obbligo al Gestore di produrre alla Stazione Appaltante la documentazione che indichi la destinazione finale del trasporto e attesti che il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti sia stato affidato a impresa in possesso delle necessarie autorizzazioni.

Particolare rilevanza assume il compito da parte del Gestore di mettere in atto tutte le procedure e le strumentazioni atte a garantire la pubblica incolumità. A tal fine adotterà il metodo della verifica preventiva, mediante un monitoraggio programmato nei confronti dei fenomeni di fessurazioni, distacchi e dissesti degli elementi strutturali e complementari (intonaci, manufatti, oggetti, ecc...) sulle facciate e negli interni (controsoffitti, scale, ecc.), come pure le installazioni ed arredi posti nelle aree esterne dell'edificio.

Gli impianti connessi con l'utilizzo dei combustibili (centrale termica, area attrezzata per le colazioni) dovranno essere costantemente sorvegliati impegnando sul posto personale altamente qualificato integrato da sistemi di controllo a distanza.

Gli interventi manutentivi ricompresi fra quelli con compenso forfetario ed i programmi di manutenzione dovranno consentire di mantenere permanentemente garantita la rispondenza degli impianti alle vigenti normative tecniche in materia di sicurezza.

La Stazione Appaltante dovrà essere permanentemente informata mediante la redazione di verbali, relazioni tecniche e rapporti specifici utilizzando il sistema informativo offerto.

Il Gestore assume direttamente ogni responsabilità in ordine ai risultati delle verifiche, delle analisi e dei collaudi eseguiti da struttura professionale abilitata da cui incaricata.

1.14 SISTEMI DI CONTROLLO PER IL RISPETTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Il Committente esercita le funzioni di vigilanza, di verifica e di supervisione tramite i suoi Uffici, eseguendo altresì verifiche periodiche in relazione a tutti gli adempimenti previsti dal contratto, senza che ciò esoneri il Gestore dalla responsabilità del perfetto adempimento.

I soggetti preposti dal Committente alla vigilanza ed alla verifica avranno facoltà di assistere alle attività e di effettuare controlli, constatazioni ed accertamenti di qualsiasi natura, restando l'obbligo al Gestore di fornire tutti i chiarimenti richiesti.

Il Committente potrà effettuare verifiche sull'operato del Gestore con visite agli uffici dello stesso nell'immobile ed, in tal caso, il Gestore dovrà permettere l'accesso ai soggetti preposti dal Committente, dando la più ampia assistenza in merito.

Il sistema di controllo del raggiungimento dei livelli di servizio del Global Service è costituito da tre principali strumenti di valutazione:

a) Visite ispettive

Il monitoraggio dello stato di conservazione dell'edificio, della funzionalità degli impianti, dello stato di conservazione degli arredi, della corretta esecuzione degli interventi, del rispetto delle normative vigenti e il controllo della qualità dei dati inseriti nel sistema informativo verrà realizzato attraverso una serie di visite ispettive anche non programmate.

Le verifiche e i controlli potranno essere svolti da personale del Committente o da suoi incaricati che sono autorizzati a sottoscrivere, in contraddittorio con il Gestore, verbali e documenti relativi ai servizi in oggetto, con la precisazione che la mancata presenza del Site Manager o suoi sostituti per causa a Lui imputabile, comporta l'accettazione tacita di suddetti verbali da parte dello stesso.

b) Monitoraggio informazioni di ritorno

Il monitoraggio della disponibilità degli impianti, dell'esecuzione dei servizi, della fruibilità dei beni, dell'efficacia e dei tempi di intervento viene effettuato attraverso le elaborazioni delle informazioni di ritorno gestite nel Sistema Informativo.

c) Livello di soddisfazione degli Utilizzatori/Fruitori

Il Gestore, di concerto con il Committente, effettuerà annualmente opportuni sondaggi per valutare il livello di soddisfazione degli Utilizzatori/Fruitori, sulla base di questionari da analizzare in contraddittorio tra le parti.

CAPITOLO II – SERVIZI DA EROGARE

2.1 MACROSERVIZIO: SERVIZI DI CUSTODIA, PORTINERIA (RECEPTION) E COMUNICAZIONE

2.1.1 Erogazione dei servizi di Custodia e Portineria (Reception)

2.1.1.1 Servizio di Custodia

Il personale dedicato a questo servizio dovrà essere configurato numericamente e professionalmente in modo da poter svolgere il costante presidio dell'immobile (24 ore su 24) con le seguenti mansioni principali:

- sorveglianza e custodia degli accessi sia diurni che notturni, secondo i turni predisposti, sia direttamente che mediante apparecchiature di comando che controllo visivo;
- controllo dell'accesso del pubblico e dei mezzi meccanici nel complesso edilizio e/o nei locali dell'Amministrazione, secondo i regolamenti e gli ordini di servizio;
- messa in azione, disattivazione e controllo degli impianti di sicurezza e di quelli dei servizi generali;
- comunicazione di eventuali incidenti, danni o situazioni non ordinarie e/o di pericolo a chi previsto dalle istruzioni ed azionamento, nelle situazioni di emergenza e/o derivanti dall'organizzazione del lavoro, dei segnali di allarme;
- comunicazione di eventuali danni arrecati a materiali e/o arredi di proprietà delle residenze, con avviso immediato alla Stazione Appaltante;
- segnalazione, tramite sistema informativo e su appositi moduli, agli uffici competenti, di ogni notizia riguardante eventuali guasti di impianti e apparecchiature tecniche o la gestione del complesso edilizio;
- azionamento degli interruttori parziali per l'opportuno funzionamento delle lampade dei locali di uso generale (scale, corridoi, atrio, ecc.);
- compilazione della modulistica messa a disposizione dalla Stazione Appaltante e, ove richiesto, inoltre agli uffici competenti;
- accettazione e smistamento di eventuali telefonate passanti dalle portinerie. Ogni fine mese è richiesta la predisposizione di un prospetto relativo alla situazione delle telefonate;
- sorveglianza, in particolare nelle ore notturne, di tutti i complessi edilizi effettuando giri di controllo all'interno dei singoli ambienti, intervenendo in caso di necessità degli allievi o degli utenti;
- orientamento di utenti e visitatori verso le camere ed i locali richiesti;
- gestione delle bandiere ed esposizione nelle date stabilite .

L'addetto di turno è sub-consegnatario e responsabile di tutte le attrezzature esistenti in portineria e del loro regolare funzionamento e delle chiavi che si trovano in portineria, curandone la consegna a chi, avendone diritto, le richiama e sollecitandone la restituzione da parte di chi non le riconsegna.

L'addetto cura inoltre che nessuno si intrattenga in portineria senza giustificato motivo.

Al termine del turno di lavoro non lascia incustodita la portineria fino all'arrivo dell'unità subentrante e provvede al trasferimento delle consegne relative al servizio previa redazione di un verbale informativo. La sottoscrizione di tale verbale da parte dell'addetto avrà valore di prova dell'effettuazione del servizio.

2.1.1.2 Servizio di Portineria (Reception)

Oltre ai servizi di carattere generale prima indicati, particolare cura dovrà essere posta nella Gestione della Reception che deve rappresentare il *front office* di eccellenza delle Residenze, sia nei confronti degli allievi che di utenti esterni ed in occasione di conferenze ed altre attività di diverso genere che si svolgeranno all'interno del complesso.

Particolare cura dovrà essere adottata dal Gestore nel progettare questo servizio, curando in special modo gli aspetti di comunicazione, disponibilità, precisione ed ospitalità che il servizio stesso nel suo complesso deve esprimere.

Si richiede pertanto personale che, oltre all'esperienza specifica, possieda doti di comunicatività, capacità di generare empatia, spirito di iniziativa e disponibilità verso gli utenti e conoscenza della lingua inglese.

Altri servizi accessori

Servizio gestione posti auto ed altri mezzi di trasporto individuali

Presso il Collegio A. Faedo è disponibile un garage al piano interrato dove tre dei posti auto disponibili potranno essere utilizzati dal Gestore, gli altri posti saranno nella disponibilità del Committente che indicherà di volta in volta al Gestore l'utilizzo e l'assegnazione.

Sarà cura del Gestore, pertanto, assegnare tali posti auto al legittimo fruitore, controllarne il corretto utilizzo e segnalare al Committente eventuali inosservanze.

Presso i diversi collegi, i motocicli e le biciclette saranno depositati dagli allievi secondo disposizioni impartite dal Committente e messe in pratica dal Gestore.

A tale scopo il Committente fornirà gli opportuni riscontri (es. targhette numerate) al fine di una riconoscibilità immediata in caso di furti e danneggiamenti, dei quali declina ogni responsabilità.

Gestione Foresteria e fruizione di aree comuni

Rientra nei compiti assegnati al Gestore la gestione delle camere eventualmente adibite a Foresteria curandone, nel tempo, la corretta assegnazione agli ospiti e fruizione secondo le disposizioni impartite dalla Stazione Appaltante.

Supporto ad attività didattiche

Il Gestore dovrà essere in grado di soddisfare richieste di riproduzione documenti o copia di supporti digitali provenienti dall'utenza.

A tale scopo dovrà avere in disponibilità, anche in altro sito, le relative attrezzature e supporti.

I costi e le modalità del servizio saranno esposti in bacheca ed inseriti nella carta dei servizi.

Il costo sarà a carico diretto dei richiedenti con prezzi calmierati dal Committente.

2.1.1.3 Livello minimo del servizio

Data la complessità e la delicatezza del servizio, l'aspettativa è rivolta a una gestione che copra l'intero arco di fruizione dell'immobile da parte degli allievi e dell'utenza esterna, con un'accoglienza improntata alla massima disponibilità e che soddisfi interamente quanto sopraelencato.

Il servizio deve essere garantito 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per tutto il periodo di apertura della residenza in coerenza con il calendario dell'Anno Accademico.

Il banco reception dovrà fornire una presenza fisica rintracciabile entro al max. 2 minuti dall'arrivo di un utente. Gli addetti dovranno quindi essere dotati di un telefono cordless in caso di allontanamento protratto per motivi di servizio, il cui numero dovrà essere ben visibile e posto sul banco stesso.

Il portiere notturno di ciascuna residenza dovrà inoltre effettuare ogni notte almeno un servizio di ispezione completo, in orario concordato con il Committente e, a fine ispezione, dovrà compilare un apposito Rapporto di Ispezione, tracciato a Sistema Informativo, riportando le macro aree ispezionate, gli orari di inizio e fine ispezione, le eventuali anomalie rilevate, comprensive delle azioni adottate e ogni altra annotazione utile alla ricostruzione delle situazioni rilevate.

Il servizio di Custodia e Portineria è effettuato direttamente o mediante apparecchiatura di comando e/o controllo visivo.

Per i beni mobili, impiantistica e attrezzature esistenti, indicati nell'Inventario dei beni dell'immobile a disposizione del Gestore e di cui lo stesso ha preso visione, è assunta da parte del medesimo la sub consegna all'inizio del rapporto contrattuale. Il Gestore è pertanto responsabile del funzionamento, mantenimento e buon uso degli stessi. Sarà cura degli Uffici della Stazione Appaltante aggiornare periodicamente l'inventario in relazione a nuove acquisizioni o a eliminazione di beni esistenti.

In particolare per il servizio di Reception si richiede che il personale addetto abbia le seguenti caratteristiche minime:

- conoscenza corrente, parlata e scritta della lingua inglese almeno a livello B2 risultante da idonei attestati ed eventualmente di una o più altre lingue della U.E. (tedesco, francese, spagnolo). Si fa presente che la conoscenza delle lingue dichiarate da parte del personale del Gestore verrà verificata con un colloquio preliminare e ogni volta che ci sarà cambio di personale;
- precedenti esperienze nei servizi di custodia e portineria (reception), esplicitate nei *curricula* messi a disposizione del Committente;
- avvenuta formazione con riguardo alla normativa vigente in tema di sicurezza: a tale scopo è ammessa anche autocertificazione da parte del Gestore purché contenga gli estremi necessari alla verifica da parte del Committente; in particolare, dovrà essere indicato il tipo di corso effettuato, la sua durata, l'ente o il professionista erogatore, l'esito finale e la data di svolgimento;
- capacità di utilizzo delle attrezzature informatiche e dei principali software, attestati dall'apposita licenza UE; uso del centralino telefonico, di apparecchi fax e altre apparecchiature elettroniche.

2.1.2. Erogazione dei servizi di Comunicazione

2.1.2.1. Gestione bacheche

L'allestimento ed aggiornamento dei comunicati di servizio del Committente verso l'utenza da tenere in apposite bacheche, la cartellonistica, la distribuzione di comunicati e circolari in forma cartacea, ecc., dovranno essere gestiti in modo tale da rendere sempre aggiornate le informazioni di carattere logistico legate all'utilizzo della struttura, agli orari, alle modalità di accesso ed a tutte le informazioni mirate a facilitare le attività e la fruizione della struttura.

Il Gestore dovrà inoltre provvedere, su istruzioni impartite dal Committente, alla redazione di una "Carta dei servizi" da consegnare agli utenti residenti nella struttura al momento del loro ingresso nella stessa.

2.1.2.2 Raccolta e distribuzione posta

La corrispondenza in entrata, indirizzata agli utenti della struttura dovrà essere raccolta e gestita secondo procedure che consentano l'immediata individuazione ed il ritiro da parte degli interessati. Rientrano nell'appalto la consegna ed il ritiro presso le sedi delle due Scuole della posta interna tra le strutture.

In particolare il Gestore provvede alla accettazione della corrispondenza e/o dei materiali secondo le disposizioni in atto, assumendosi la responsabilità della custodia e/o dello smistamento.

Informa la Stazione Appaltante della giacenza in portineria di corrispondenza, plichi e pacchi non ritirati da lungo tempo.

2.1.2.3 Gestione audiovisivi per sale conferenze e apparati di diffusione sonora

I dispositivi e gli strumenti eventualmente messi a disposizione dal Committente, integrati dal Gestore anche episodicamente a seconda delle esigenze, dovranno essere tenuti in costante stato di efficienza in modo da poter essere utilizzati anche a fronte di necessità improvvise.

A richiesta, il Gestore dovrà mettere a disposizione personale tecnico appositamente formato per la messa in funzione degli apparati, assistenza e piccoli interventi manutentivi.

2.1.2.4 Alimentazione e gestione emeroteca

Il Gestore dovrà provvedere quotidianamente all'acquisto e alla consegna agli utenti, entro le ore 08.30 circa della mattina, dei quotidiani e delle riviste programmate e specificamente indicate dal Committente in riferimento a ciascuna residenza.

Sarà suo compito provvedere alla gestione ed archiviazione del materiale fornito, secondo le esigenze degli utenti.

Qualora, eccezionalmente, taluna delle testate programmate non sia disponibile a causa di fatti ostativi che interessano tutta la distribuzione locale, il Gestore dovrà segnalarlo via e-mail ai referenti indicati dal Committente.

Ai fini della predisposizione dell'offerta economica, il costo vivo dei quotidiani non deve essere computato nel corrispettivo richiesto per il servizio di gestione, in quanto il primo, in sede di fatturazione periodica, costituirà un mero rimborso spese.

A titolo meramente indicativo, le testate dei quotidiani e delle riviste al momento richieste dal Committente per i due Collegi, sono descritte nell'Appendice al Capitolato Tecnico, fermo restando che esse potranno variare in base alle mutate esigenze dell'Amministrazione.

2.1.2.5 Livello minimo del servizio

Le precedenti descrizioni, dal punto 2.1.2.1 al punto 2.1.2.4. rappresentano i livelli minimi di ciascun servizio.

2.2 MACROSERVIZIO: SERVIZI ALLA PERSONA

Le indicazioni che seguono rappresentano il quadro generale di riferimento per l'erogazione dei servizi più strettamente dedicati all'utenza. In fase di Progetto-offerta si sottolinea come i concorrenti, sulla base del loro specifico know-how, debbano essere propositivi garantendo attività e programmi di attuazione in grado di soddisfare al massimo livello le esigenze personali degli ospiti. Pertanto i servizi da proporre potranno anche divergere da quanto descritto nel presente Capitolato tecnico, specialmente in ordine a livelli di servizio e di migliorie offerte.

2.2.1 Servizio di pulizia e preparazione delle camere

Questo servizio, di particolare importanza, dovrà essere attentamente progettato e prevedere operazioni che vadano oltre la normale "buona regola" mirando a prestazioni d'eccellenza.

Si dovranno prevedere erogazioni quotidiane, a giorni alterni, settimanali e periodiche diversificate a seconda della tipologia di locale.

Nella progettazione del servizio dovranno essere dettagliate le modalità di erogazione, la tipologia ed il numero di macchinari ed attrezzature individuali la qualità e tipologia dei prodotti per pulizia, privilegiando quelli biodegradabili.

Sarà cura e responsabilità del Gestore la collocazione dei rifiuti, secondo la tipologia, negli appositi cassonetti previsti per la raccolta differenziata. E' fatto obbligo all'aggiudicatario di provvedere a proprio carico allo smaltimento di tutti i rifiuti prodotti nella struttura in accordo con l'azienda che sul territorio provvede alla raccolta rifiuti degli stessi.

2.2.1.1 Erogazione del servizio negli ambienti adibiti a collegio

Si considerano ambienti "a collegio":

- le camere e i bagni di pertinenza;
- i bagni comuni dell'edificio;

- i corridoi;
- le scale;
- le zone di transito;
- la portineria;
- le sale comuni.

La pulizia ordinaria delle camere e dei bagni di pertinenza dovrà essere svolta tutti i giorni feriali facendo in modo che, a giorni alterni e a rotazione, ogni camera sia pulita tre volte alla settimana.

In caso di festività infrasettimanale le prestazioni dovranno essere svolte prima o dopo il giorno festivo.

- negli interventi ordinari è previsto il cambio bisettimanale della biancheria del bagno e il cambio settimanale della biancheria della camera. Questi adempimenti, pur essendo compresi nella totalità degli interventi, debbono essere effettuati in aggiunta alla pulizia ordinaria;
- i letti vengono ordinati solo nell'intervento del cambio. Negli altri giorni è compito del singolo occupante;
- nell'effettuazione del servizio dovrà comprendersi la fornitura della biancheria di bagni e camere e della carta igienica.

La fornitura della biancheria dei bagni si compone di:

- un telo;
- due asciugamani;
- un accappatoio (limitatamente alle camere di competenza della Scuola Normale Superiore presso il Collegio A. Faedo);
- un asciugamano-ospite.

La fornitura della biancheria delle camere si compone di:

- due lenzuoli (sopra e sotto con angoli);
- una federa;
- un copriletto (se necessario, in accordo con le due Scuole);
- una coperta ignifuga, debitamente certificata.

In caso di festività dei giorni stabiliti per il cambio, il servizio dovrà essere svolto nel giorno immediatamente precedente o successivo previo accordo con il Responsabile designato dalla Committente.

- Ogni venti giorni dovrà essere previsto un ulteriore intervento a unità abitativa per prestazioni periodiche mensili da svolgere. Esso dovrà riguardare la pulizia delle piastrelle dei bagni e una spolveratura più approfondita delle camere;
- Dovranno essere svolti tre interventi settimanali per una accurata pulizia dei corridoi, delle scale e delle zone di transito per raggiungere le stanze;
- I bagni comuni, le sale comuni, e le emeroteche dovranno essere puliti ogni giorno feriale con eventuali ripassi serali in caso di utilizzo ripetuto o prolungato;
- La sala soggiorno/TV, la sala distribuzione colazioni, le relative vie di accesso, la cucina e tutte le ulteriori sale comuni dovranno essere pulite giornalmente entro le ore 7,00;
- Tre volte l'anno, in coincidenza con i periodi di chiusura accademica, dovrà essere effettuata la disinfezione e sanificazione di tutti i bagni dell'edificio.

2.2.1.2 Erogazione del servizio per gli ambienti non a collegio

Sono previste pulizie giornaliere dal lunedì al venerdì privilegiando, per un'accurata pulizia, l'intervento settimanale del lunedì. Per i magazzini, gli eventuali locali lavanderia, i locali di servizio, le aree esterne e servizi tecnologici (aree perimetrali esterne agli edifici, cortili, scale di sicurezza, terrazze e locali adibiti a servizi tecnologici) si richiede una pulizia con cadenza bisettimanale. Si dovrà provvedere all'annaffiatura delle piante presenti ed alla relativa pulizia del fogliame con rimozione di eventuali foglie morte almeno due volte a settimana.

Si dovrà provvedere alla manutenzione delle aree esterne a verde presenti o di prossima realizzazione comprendenti superfici a prato, arbusti ed alberature.

Gli uffici dovranno essere puliti giornalmente dal Lunedì al Venerdì entro le ore 7,30 compresi i periodi di vacanza accademica nei casi in cui sia in servizio il personale di gestione.

Gli angoli ristoro, ove presenti, dovranno essere puliti giornalmente dal lunedì al sabato, escluso i giorni festivi ed i periodi di chiusura del collegio per vacanza accademica, al di fuori delle fasce orarie di apertura. In particolare dovrà essere previsto un intervento settimanale di verifica della scadenza degli alimenti contenuti all'interno dei frigoriferi ed eventuale rimozione degli stessi. Dovrà essere altresì prevista la fornitura ed il rifornimento di rotoli di carta assorbente da cucina.

Gli adempimenti trimestrali dovranno riguardare operazioni di pulizia completa di finestre, vetrate, persiane o avvolgibili, ringhiere, veneziane, zanzariere, griglie di areazione, parapetti, soffitte, porte e lucernari; pulizia dei corpi illuminanti; ceratura pavimenti; spolveratura e lucidatura mobili, oltre ogni altra operazione idonea a mantenere al meglio gli ambienti.

Al termine della stagione invernale si dovrà provvedere al ritiro delle coperte e di eventuali tappeti, alla loro aerazione e lavaggio, al deposito in locali predisposti in accordo con le due Scuole e ricollocazione negli alloggi all'inizio della stagione invernale. In queste scadenze si provvederà, inoltre, alla rimozione dei tendaggi per il lavaggio e alla successiva ricollocazione. Durante il mese di agosto si dovrà provvedere al ritiro ed al lavaggio dei copriletto, da ricollocare entro la fine dello stesso mese.

Dovrà essere effettuata giornalmente la raccolta differenziata dei rifiuti solidi con collocazione negli appositi contenitori posti nelle adiacenze dell'immobile.

Con cadenza annuale il conduttore dovrà inoltre provvedere ad una verifica funzionale di tutti i manufatti dotati di sistema meccanico ed elettromeccanico di movimentazione quali serramenti, porte, avvolgibili, persiane, zanzariere, griglie, sistemi di ritegno etc... testando la regolarità di funzionamento e provvedendo alle opportune pulizie specifiche e lubrificazioni.

2.2.1.3 Orario di servizio

L'orario del servizio di pulizia è articolato nelle fasce orarie sotto indicate:

- a) corridoi, pertinenze, aree esterne, spogliatoi: la mattina;
- b) camere: dalle ore 10.00 alle ore 13.00;
- c) uffici, aule, portineria: entro le ore 7.30;
- d) sale comuni: entro le ore 7.00;
- e) manutenzione e cura delle piante ornamentali: durante gli interventi di pulizia.

2.2.1.4 Livello minimo del servizio

Uffici e camere

- Svuotamento dei cestini porta rifiuti, con relativa pulizia.
- Spolveratura ad umido di arredi fissi e mobili, con particolare attenzione ai davanzali, sedili, terminali tecnici (termosifoni, cabine telefoniche, corrimano, dispenser di vario genere etc.).
- Scopatura ad umido di pavimenti, compreso lo spostamento ed il riposizionamento degli arredi.
- Aspirazione di tappeti e zerbini.

Atri, corridoi, scale, ascensori

- Svuotamento dei cestini porta rifiuti con relativa pulizia.
- Scopatura a umido dei pavimenti con rimozione e aspirazione di rifiuti solidi.
- Rimozione di eventuali scritte o graffiti con appositi detergenti.
- Scopatura ad umido dei gradini con rimozione-aspirazione rifiuti solidi.
- Rimozione ragnatele.
- Spolveratura ad umido dei corrimani scale.

Servizi igienici

- Svuotamento cestini porta rifiuti con relativa pulizia.
- Scopatura ad umido e lavaggio dei pavimenti.
- Spolveratura ad umido, previa rimozione di macchie, di arredi fissi e mobili.
- Lavaggio e disinfezione e asciugatura W.C.
- Lavaggio scopino e porta scopino.
- Detersione specchio e piastrelle adiacenti zona lavabo e water, con asciugatura.
- Lavaggio, disinfezione ed asciugatura lavabi ed altri sanitari, compresi gli accessori e la rubinetteria.
- Pulizia esterna dei vari dispenser (sapone liquido, asciugamani, carta igienica, etc.).
- Rifornimenti necessari ai dispenser dei servizi igienici comuni (sapone liquido, asciugamani, carta igienica, etc.).
- Rifornimento carta igienica nei bagni delle camere.

Pulizie con altra periodicità

Per le varie aree, come sopra segnalate, dovranno essere individuate operazioni che permettono interventi più approfonditi, quali, per esempio, operazioni di pulizia della parte superiore degli armadi, deceratura e inceratura (compreso i parquet), lavaggio moquette, ecc., tali da determinare comunque la rispondenza con gli obiettivi primari di igienicità ed immagine.

Tre volte l'anno, in coincidenza con il periodo di chiusura accademica, dovrà essere effettuata la disinfezione e sanificazione di tutti i bagni dell'edificio.

Potranno quindi essere individuate operazioni di pulizia approfondita, di carattere straordinario, come quelle di primo ingresso in locali che abbiano subito interventi di ristrutturazione, movimentazione o semplice ri-arredo.

Pulizia vetri

Gli interventi di pulizia (lavaggio ed asciugatura) che si riferiscono alle superfici sia interne che esterne dovranno essere effettuati, almeno una volta al mese, con, l'impiego di sostanze idonee a determinare un elevato grado di brillantezza superficiale.

A seconda del limite di raggiungibilità delle superfici vetrate da pulire, dovranno essere adottati i mezzi più idonei; l'utilizzazione di un qualsiasi sistema di pulizia delle finestrate e vetri dall'esterno deve prevedere, ovviamente, l'impiego di dispositivi di sicurezza tali da evitare nel modo più assoluto rischi per gli addetti.

Giornalmente dovrà essere prevista una detersione dei vetri fino ad un'altezza di circa due metri da terra, relativa a banconi, sportelli, pareti e porte a vetri.

Aree esterne a verde

Per le superfici a prato si dovrà provvedere al taglio dell'erba, in qualunque stagione dell'anno, ogni qualvolta la stessa superi l'altezza di cm 10; alla sua concimazione nel periodo primavera/estate/autunno ripetuta per almeno 2 volte ed a piccole integrazioni e/o risemine del manto in caso di effettiva necessità. Gli arbusti e le alberature dovranno essere sottoposte a potatura di contenimento con cadenza annuale, dovranno inoltre essere effettuati interventi di concimazione, zappatura e trattamenti anticrittogamici preventivi e curativi secondo necessità. Dovranno essere sostituite con essenze similari quelle piante che per effetto di una manutenzione insufficiente dovessero deperire.

2.2.2 Servizio lavanderia

2.2.2.1 Erogazione del servizio

Il servizio consiste nella gestione e nel lavaggio del vestiario degli allievi, con ritiro e riconsegna presso le Strutture oggetto del presente capitolato, nel rispetto delle procedure organizzative già adottate dalle due Scuole.

Gli indumenti sporchi dovranno essere ritirati presso i collegi una volta a settimana in giorno da definire e riconsegnati lavati, stirati e confezionati in singole buste trasparenti, nella stessa settimana.

Se i giorni di ritiro e consegna della biancheria risultano festivi, il servizio dovrà essere comunque garantito e dovrà essere effettuato il giorno feriale antecedente.

Si definisce, qui di seguito, la tipologia di indumenti che rientrano nel presente capitolato:

a) per la Scuola Superiore Sant'Anna (collegio A. Faedo n. 83 allievi e Collegio T. Terzani n.77 allievi):

- Pantaloni, gonne, maglioni, felpe, polo, camicie, t-shirt, camici da lavoro, camicie da notte, pigiama, pantaloncini, tute da ginnastica, canottiere, slip, boxer, reggiseno, calzini, calze, fazzoletti, accappatoi, sacchetto portabiancheria.

b) per la Scuola Normale Superiore (Collegio A. Faedo n. 83 allievi):

- Camicie, t-shirt, camicie da notte, pigiama, canottiere, slip, boxer, reggiseno, calzini, calze, fazzoletti, sacchetto portabiancheria.

2.2.2.2 Modalità di lavaggio e quantità

La ditta aggiudicataria dovrà adottare, per ciascuna tipologia di indumento, il trattamento di lavaggio (a secco o a acqua), stiratura e piegatura più idoneo per ottenere il migliore risultato, sia dal punto di vista del lavaggio stesso che della buona conservazione dei capi.

Il lavaggio dovrà essere eseguito a perfetta regola d'arte affinché alla fine del processo i capi risultino perfettamente lavati, asciugati e, dove applicabile, stirati, piegati ed impacchettati. I capi macchiati o non corrispondenti ai requisiti minimi di pulizia e decoro dovranno essere sottoposti a nuovo ciclo di lavaggio con onere a carico dell'aggiudicatario.

Il processo di lavaggio deve garantire:

- l'eliminazione di qualsiasi tipo di sporco e di macchia,
- l'eliminazione di ogni traccia di prodotti di lavaggio che possano essere responsabili di allergie o irritazioni,
- la totale mancanza di qualsiasi elemento estraneo (peli, capelli, ecc),
- l'eliminazione degli odori,
- la minima usura dei materiali,
- il lavaggio delicato dei capi a base di lana onde evitare il restringimento dei tessuti.

I prodotti da utilizzare nel trattamento sono:

- detersivi (la cui soluzione non deve superare ph 10) privi di azzurranti ottici, profumi, coloranti ed additivi che risultino corrosivi dei tessuti,
- acqua ossigenata per il candeggio degli indumenti bianchi (è fatto divieto di utilizzare cloro),
- perborati o acqua ossigenata per la disinfezione degli indumenti colorati.

I detersivi e gli altri prodotti utilizzati dovranno essere pienamente rispondenti alle normative vigenti in materia ed idonei ad assicurare ai capi la necessaria morbidezza e confort così come ad evitare qualsiasi danno fisico agli utenti quali allergie, irritazioni della pelle e quant'altro.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire che ogni fase del servizio si svolga nel rigoroso rispetto delle normative europee riguardanti l'igiene.

2.2.2.3 Livello minimo del servizio

Il livello minimo richiesto per il servizio di Lavanderia consiste in:

- garantire agli allievi il ritiro e la consegna dei capi almeno 2 volte la settimana (secondo calendario da concordare con la Stazione Appaltante);
- garantire la restituzione dei capi entro 3 giorni lavorativi dalla data di consegna.

2.2.3 Preparazione e distribuzione delle colazioni

2.2.3.1 Erogazione del servizio

Utilizzando le aree appositamente attrezzate individuate in ciascuna residenza, il Gestore dovrà provvedere alla quotidiana preparazione e distribuzione delle colazioni per gli allievi.

Si sottolinea come dette specifiche dovranno essere integrate dal Gestore, già in sede di gara, con descrizioni dettagliate di grammature e qualità delle vivande distribuite, evitando comunque qualsiasi riferimento a marche commerciali.

2.2.3.2 Colazioni

Saranno distribuite nei seguenti orari, modificabili a discrezione del Committente:

Giorni feriali dalle ore 7,30 alle ore 9,30

Giorni festivi dalle ore 8,00 alle ore 10,00

L'assortimento minimo richiesto è il seguente:

BEVANDE

- Caffè espresso normale e decaffeinato;
- Latte fresco intero e parzialmente scremato;
- Tè
- Cioccolato solubile
- Acqua naturale e gassata
- succhi di frutta in bottigliette/brik monodose;

ALIMENTI

- pane tipo "00" in fette o in panini confezionati singolarmente;
- burro in confezioni monodose;
- yogurt gusti assortiti, magri e interi;
- confettura di frutta assortita in confezioni monodose;
- miele in confezioni monodose;
- crema di nocciole spalmabile in confezioni monodose;
- assortimento di cereali e muesli;
- assortimento di brioche;
- frutta fresca di prima qualità;
- fette biscottate e biscotti in confezione monodose;
- zucchero.

Il Gestore, su prenotazione da parte dell'allievo, dovrà fornire una colazione completa all'inglese (bacon e uova).

In caso di utenti con intolleranze/allergie alimentari debitamente certificate, il Gestore dovrà impegnarsi a fornire prodotti idonei.

Il Gestore si impegna, prima dell'inizio della vigenza contrattuale, a far pervenire al Committente campioni dei generi alimentari suddetti al fine di verificarne il gradimento. In caso di mancato gradimento, il Gestore garantisce la sostituzione, su richiesta del Committente, di uno o più alimenti con altri equivalenti.

Il servizio comprende:

- preparazione bevande e alimenti;
- predisposizione della sala;
- distribuzione;
- riordino della sala e delle stoviglie al termine dell'orario previsto per la colazione;
- pulizia completa e sanificazione della sala colazioni, del locale in cui vengono preparate e delle relative attrezzature/macchinari di competenza;

Il numero massimo di allievi presenti nell'immobile del Collegio Faedo è 168, mentre per il Collegio T. Terzani è 74. Statisticamente si è rilevata un'affluenza media del 50%, tenuto conto sia dei giorni infrasettimanali che del fine settimana.

Il Gestore dovrà monitorare il numero di presenze/giorno e darne comunicazione semestrale al Committente, utilizzando primariamente il dato raccolto al fine di evitare inutilizzo di risorse o un insufficiente erogazione delle colazioni.

Per lo svolgimento del servizio il Gestore dovrà, inoltre, garantire:

- fornitura di tovaglie di carta come copri tavolo e tovaglioli di carta per il servizio colazioni;
- approvvigionamento dei generi alimentari necessari alla distribuzione giornaliera della colazione;
- la conformità del servizio alle norme relative all'igiene dei prodotti alimentari, con particolare riferimento a quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 193/2007 e dal Reg. CE 852/2004;
- la predisposizione di un piano di autocontrollo relativo al servizio ai sensi della normativa vigente in materia, che preveda verifiche giornaliere sui generi alimentari utilizzati nonché dei piani di lavoro, attrezzature e dei locali.

Tutte le derrate dovranno essere immagazzinate in un locale con frigorifero, congelatore ed apposite scaffalature; ne dovrà essere controllata giornalmente la scadenza eliminando le confezioni in scadenza nella data di osservazione.

I locali dovranno essere sottoposti a periodici controlli e monitoraggi sulla presenza di topi, blatte, e parassiti, eventualmente provvedendo agli opportuni trattamenti.

Eventuali presenze di umidità locale in eccesso, qualora derivante dalle caratteristiche dell'immobile, dovranno essere immediatamente segnalate al Committente proponendo, nel contempo, i provvedimenti adottabili, corredati da opportune relazioni tecniche, costi e tempi di attuazione.

2.2.3.3 Livello minimo del servizio

E' costituito dalle sopradescritte prescrizioni del servizio stesso.

2.2.4 SERVIZI SU RICHIESTA

2.2.4.1 Servizi di catering

Su richiesta del Committente, il Gestore si impegna ad organizzare servizi di catering di varia tipologia. Saranno a carico del Gestore anche i servizi di allestimento, fornitura di tovagliato e stoviglie e le pulizie finali dei locali e delle suppellettili. I prodotti e gli strumenti per l'esecuzione del servizio nonché le operazioni previste dal piano di autocontrollo HACCP (Decreto Legislativo n. 193/2007 e dal Reg. CE 852/2004) sono ad esclusiva cura e spese del Gestore.

2.2.4.2 Movimentazioni

Si tratta sostanzialmente di un servizio che prevede la movimentazione di beni ed arredi all'interno degli edifici, verso e da siti esterni.

Il Gestore dovrà predisporre, su richiesta, personale di facchinaggio, mezzi di trasporto ed attrezzature per provvedere alle esigenze di movimentazione di qualsiasi natura richieste dal Committente.

2.2.4.3 Allestimento e supporto eventi

Il servizio consiste nella predisposizione di ambienti, montaggio e smontaggio di strutture, allestimento con beni forniti dal Committente o dal Gestore in occasione di manifestazioni particolari, conferenze, meeting e altre forme di riunione conviviale.

In tali occasioni potranno anche essere richiesti servizi di hostess ed interpretariato.

Potranno altresì essere richieste riprese con mezzi audiovisivi e riversamento su supporti digitali.

In tali occasioni il Gestore predisporrà le risorse umane e strumentali necessarie a garantire tempestività ed elevato livello qualitativo del servizio.

2.2.4.4 Livello minimo dei servizi a richiesta

Mancando a priori il dettaglio degli sviluppi di tali servizi non è possibile prevedere livelli, tranne che per la tempestività ed esaustività nella loro erogazione. Si lascia pertanto ai concorrenti descrivere i livelli qualitativi da loro proposti. Le richieste saranno espresse dalla Stazione Appaltante con “Ordini di lavoro” e remunerati con prezzi concordati in occasione. Gli importi dei servizi su richiesta sono da considerarsi estranei alla base d’asta (si richiede solo un listino-prezzi).

2.3 MACROSERVIZIO: CONDUZIONE, GESTIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA EDIFICIO-IMPIANTI

Sotto questa denominazione si comprendono tutti i servizi funzionali al mantenimento dell'immobile nella sua efficienza prestazionale al massimo livello. Si intendono pertanto tutte le attività tecniche, professionali, operative e gestionali, manutentive e giuridico - amministrative finalizzate a garantire l'energia e le altre forniture necessarie a far funzionare correttamente il complesso edificio-impianti in tutte le sue componenti, a fornire le prestazioni di verifica e ispettive richieste dalle case costruttrici delle apparecchiature, dalla normativa vigente e dal piano di manutenzione programmata redatto dal Gestore.

Tutte le prestazioni professionali ed esecutive, la fornitura dei materiali, l'acquisto dei vettori energetici e la fornitura di acqua sono a carico del Gestore, come pure la produzione delle documentazioni di rito richieste da leggi, regolamenti nazionali e comunali.

Si precisa che la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete fonia e rete dati sono a cura della Committenza.

Gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro (D.L.vo 81/2008)

Il Gestore, individuato come "Datore di lavoro" e "Responsabile dei lavori" secondo le indicazioni di cui, rispettivamente, al D.Lvo 81/2008 nel corso dell'appalto dovrà assolvere a tutti gli obblighi previsti da tale normativa, assumendone le relative responsabilità assolvendo, in particolare, agli obblighi connessi alle nomine del "Coordinatore per la progettazione" e del "Coordinatore per l'esecuzione".

2.3.1 SERVIZIO ENERGIA E FORNITURE

Sotto questa denominazione si comprendono tutte le attività tecnico-amministrative che il Gestore attuerà per determinare la piena fruizione degli impianto termico, elettrico, idrico - sanitario. Gli viene infatti demandato il compito di acquisto diretto delle forniture - metano, energia elettrica e acqua compresi i canoni di fognatura e depurazione dei liquami - mediante contratti stipulati direttamente con le società erogatrici e l'esercizio di tutti gli impianti presenti nell'immobile come alimentati dai vettori stessi.

2.3.1.1 Gestione dell'impianto termico

Il Gestore dovrà garantire, nel rispetto delle prescrizioni normative in materia - Legge 10/91, DPR 412/93, Legge 551/99 e s.m.i. - durante tutto il periodo prescritto, in dipendenza della fascia climatica di appartenenza del comune di Pisa, negli orari di funzionamento richiesti dal Committente, le condizioni microclimatico - ambientali dell'edificio coerenti con le varie destinazioni d'uso dei locali.

In dipendenza della diversa dislocazione e della loro tipologia costruttiva e fruitiva sono comprese in questo servizio sia la gestione della Centrale Termica e del relativo impianto di riscaldamento che di quelli di rinfrescamento e condizionamento dell'aria, centralizzati o individuali laddove presenti. Dovrà essere parimenti garantita la distribuzione dell'acqua calda.

Il servizio dovrà essere espletato nel più ampio rispetto delle prescrizioni di tutela ambientale, utilizzando combustibili secondo quanto previsto dal DPCM 2 Febbraio 1995 per ottenere emissioni nei limiti dei valori prescritti da norme sia nazionali sia locali.

Il Gestore dovrà inoltre provvedere a svolgere la funzione di "Terzo Responsabile" di cui alla Legge 10/91 e Legge 551/99

2.3.1.2 Erogazione del servizio

Il servizio ha per oggetto la gestione, la conduzione e la manutenzione sia degli impianti di riscaldamento che di quelli di rinfrescamento e condizionamento centralizzati o individuali, intesi sia a livello di unità di trattamento termico comunque alimentate, sia a livello di terminali di erogazione, compresa all'assunzione della figura del Terzo Responsabile per gli impianti che saranno consegnati a norma di legge.

Gli obiettivi saranno raggiunti attraverso tutte le azioni tecnico-operative, le prestazioni e le somministrazioni necessarie al pieno rispetto delle caratteristiche proposte dal Gestore in sede di progetto-offerta, secondo scelte di propria convenienza. Sostanzialmente, per ogni anno di durata contrattuale, questo servizio comprenderà quattro fasi, di cui la quarta da intendersi distribuita sulle tre precedenti:

1. Messa in esercizio, all'inizio del periodo di attività degli impianti, le cui date sono in dipendenza anche di prescrizioni territoriali, con l'espletamento di tutte le azioni tecniche e amministrative necessarie compresa la prova a caldo e il test funzionale delle apparecchiature sia di centrale che in eventuali sottostazioni e centraline.

2. Conduzione e gestione degli impianti, realizzata attraverso tutte le attività necessarie e/o dovute per legge, comprendenti il perfezionamento del contratto di acquisto del gas metano, la fornitura dei combustibili (per il gruppo elettrogeno) e dei prodotti di consumo necessari per il regolare funzionamento di apparecchiature e impianti per gli orari di funzionamento previsti, le operazioni di conduzione, misura e controllo durante il funzionamento degli impianti; gli interventi di regolazione e correttivi della funzionalità dei componenti; gli interventi di pulizia, piccola manutenzione e di emergenza, volti ad assicurare il mantenimento del servizio nel rispetto dei parametri contrattuali stabiliti dopo che il Gestore avrà proposto, in sede di progetto-offerta, le condizioni di erogazione ricavate dall'analisi dell'utilizzo dei locali, delle zone climatiche di appartenenza e delle norme di legge ed, infine, il supporto tecnico professionale per il perfezionamento delle attività burocratiche connesse con gli organi di controllo preposti.

3. Messa a riposo degli impianti, da effettuare al termine di ogni stagione, nei tempi e con le modalità previste dalle normative UNI di riferimento (8364 e 9317). Il Gestore dovrà altresì provvedere alla messa a riposo parziale degli impianti nei periodi di vacanza accademica espressamente indicati dal Committente.

4. Manutenzione degli impianti (come minutamente specificato al successivo 2.3.2.1), inteso come servizio globale di mantenimento in efficienza di tutti i componenti, centralizzati, individuali, per garantire la loro continua fruibilità.

Si intende per servizio globale, il complesso dell'attività svolte dalle figure professionali di volta in volta necessarie, specialistiche e generiche, con l'utilizzo delle tecniche e l'impiego dei materiali al miglior livello di qualità ottenibile.

Nell'erogazione di questa componente del servizio energia, il Gestore dovrà realizzare e svolgere sia un processo di manutenzione programmata di alto livello, sia interventi di manutenzione correttiva per ottenere, come conseguenza, una bassa incidenza degli interventi a guasto o in emergenza.

Tuttavia l'aspetto del pronto intervento dovrà costituire un'entità forte, proponendo tempi di rimozione delle anomalie in tempi tali da far tendere a zero le condizioni di inagibilità degli ambienti a causa dell'inefficienza degli impianti termici di riscaldamento e di condizionamento.

Dovranno essere programmate anche le attività di manutenzione funzionale e sostituzione filtri da svolgersi sui componenti individuali come condizionatori *split* e *fancoils*, qualora installati, con i relativi smaltimenti.

2.3.1.3 Livello minimo del servizio

Il mantenimento o il raggiungimento delle condizioni della maggiore efficienza possibile degli impianti e relativi componenti e terminali, dovrà rendere possibili i valori di temperatura e comfort ambientali richiesti dalle normative vigenti e dalle condizioni di utilizzo degli ambienti, in relazione

alle tipologia di utenze ed agli orari di fruizione degli stessi, anche se eccedenti quelli prescritti in ambito nazionale o locale. Standard minimo di 20 gradi per 16 ore e 18 gradi per otto ore
Dovranno essere perfezionate tutte le azioni tecnico-amministrative richieste dalla normativa vigente. Gli approvvigionamenti di energia elettrica e acqua - a meno di *black-out* o mancata erogazione da parte delle società fornitrici - dovranno essere garantiti per tutto l'anno fatti salvi i tempi strettamente necessari per la manutenzione su guasto.

2.3.2 SERVIZI MANUTENTIVI

2.3.2.1 Conduzione degli impianti

Sotto questo termine sono comprese tutte le attività esecutive e tecnico-amministrative che, fra loro coordinate, determinano il funzionamento del complesso edificio-impianti al miglior grado di efficienza possibile, nel rispetto delle normative vigenti.

Sono comprese quindi le operazioni di avviamento, verifica del corretto funzionamento, di messa a riposo, di rifornimento, di mantenimento della capacità dei singoli sistemi tecnologici di svolgere le loro funzioni, di assolvimento delle pratiche occorrenti presso gli enti erogatori o di controllo, di comunicazione con l'utenza e quanto altro necessario per la gestione dell'edificio nel rispetto delle prescrizioni contrattuali.

2.3.2.2 Livello minimo del servizio

Già descritto al punto 2.3.1.3

2.3.2.3 Manutenzione civile e strutture in genere

L'attività di manutenzione ordinaria dovrà essere esercitata con opportune modalità in grado non solo di sopperire alle anomalie o ai guasti, ma mirate alla conservazione e alla corretta funzionalità dell'immobile in un'ottica di superamento delle forme tradizionali, che contempra quindi una serie di procedure, sia di carattere analitico sia operativo, atte a ridurre, per quanto possibile, gli interventi "a guasto" e che invece privilegino e determinino vere e proprie forme di "gestione" dello stato manutentivo.

Il Gestore dovrà quindi proporre una serie pianificata di attività di sistema, esercitate da figure professionali differenziate per competenze e livelli, con l'impiego delle strumentazioni, dei presidi e dei mezzi d'opera opportuni, in grado di garantire nel tempo il più alto livello di prestazione dell'immobile, limitando le interferenze con le attività in esso svolte, esclusi, naturalmente, gli eventi imprevedibili e le cause di forza maggiore.

Gli interventi dovranno essere condotti con la tempestività insita in ognuno di essi in relazione al livello di impedimento alla fruibilità dei locali o di decadimento di immagine dell'edificio e dovranno essere tanto più tempestivi quanto maggiori saranno le condizioni di pericolo determinate dalle anomalie riscontrate.

Dovranno essere calibrati anche a seconda delle attività che nei locali stessi si svolgono e in relazione alle condizioni di sicurezza ed igienicità generale di utilizzo.

Interventi su impianti di deflusso di acque reflue o meteoriche dovranno essere effettuati nel più breve tempo possibile dalla loro individuazione o segnalazione con tempi di intervento max. da effettuarsi nell'arco delle 16 ore lavorative.

Le operazioni su componenti murari dovranno compiersi con il minimo disagio agli utenti, lasciando i siti, a lavori ultimati, perfettamente puliti e privi di residui di imballi, scarti, ecc.

Verrà data priorità agli interventi derivati da situazioni di latente pericolosità per distacchi o cadute di materiali dall'alto od ostacolanti il normale deambulare nei locali di transito (corridoi, cortile, scale, atri) e nelle singole unità.

Particolare attenzione si richiede nella formulazione di schedature e modulistica atti a definire il dettaglio degli interventi in cui le operazioni siano scomposte in frazioni elementari, testimoniando la cura con cui verranno condotte le operazioni programmate.

Si sottolinea inoltre l'importanza che assumono, nell'ambito delle operazioni periodiche, le operazioni di pulizia, lubrificazione, serraggio e consolidamento condotte su componenti elettromeccanici, su organi in movimento nonché su perni, snodi, cerniere, ecc., e la integrazione di minuti componenti (viti, dadi, bulloni, guarnizioni, ecc.).

Obiettivo del servizio è quello di impedire l'insorgere del degrado, mantenendo l'edificio in condizioni di fruibilità, di stato di conservazione e di valore patrimoniale al miglior livello possibile, mediante le necessarie azioni ispettive, preventive e manutentive.

Conservare l'integrale capacità del contenitore edilizio di rendere possibili tutte le attività di fruizione correlabili con la tipologia costruttiva dei vari sistemi e componenti, mantenendoli in condizione di esercitare correttamente e costantemente le loro funzioni.

Sarà cura del Gestore ottimizzare e pianificare interventi conservativi e migliorativi volti a mantenere, tendenzialmente, inalterato nel tempo il valore del patrimonio immobiliare di proprietà del Committente.

2.3.2.4 Erogazione del servizio

Il Gestore utilizzando tutte le risorse necessarie, procederà ad una gestione del servizio articolata in due attività principali:

a) Attività manutentive vere e proprie.

b) Attività di individuazione e soluzione dei bisogni emergenti.

L'attività a) consiste nell'erogazione di tutti gli interventi atti a prevenire e correggere, i malfunzionamenti e/o i guasti per qualunque causa verificatisi o in itinere.

L'attività b) si articola, a sua volta, nelle fasi di analisi propositiva, per generare, nei confronti del Committente, segnalazione di bisogni manutentivi o di adeguamento normativo, o per accogliere le sue esigenze di trasformazione funzionale degli spazi. Per la progettazione complessiva del servizio, il Gestore avrà tenuto conto, nel suo progetto-offerta, della necessità primaria di programmare puntuali operazioni di manutenzione preventiva di tutti i componenti edilizi e complementari dell'edificio, in un'articolazione che individui le operazioni necessarie, di monitoraggio, verifica, pulizia, controllo, sostituzione e quant'altro sia reputato congruente al mantenimento nel tempo della funzionalità complessiva.

A puro titolo esemplificativo, che vale come linea guida per la progettazione del servizio, che il Gestore dovrà attuare secondo i criteri da lui ritenuti più consoni al raggiungimento degli obiettivi dell'appalto, la scomposizione in sistemi e sotto sistemi tecnologici potrà essere definita partendo dal seguente elenco base:

- Elementi strutturali dell'edificio
- Coperture, pluviali, lattonerie ed impermeabilizzazioni;
- Murature portanti, divisorie e di tamponamento;
- Strutture in cartongesso
- Servizi igienici, lavanderie, cucine
- Intonaci e pitturazioni
- Pavimenti e rivestimenti
- Serramenti e porte, zanzariere, sistemi di chiusura, persiane
- Contro soffittature
- Opere di finitura in genere
- Elementi in ferro, ringhiere, parapetti, corrimano, scale anche retrattili
- Reti fognarie, pozzetti, caditoie, fosse degrassatrici o di deposito
- Aree esterne attrezzate ed a verde
- Apprestamenti antincendio, segnaletica.

Le operazioni, prima indicate, sostanzialmente di prevenzione, dovranno essere integrate dagli interventi correttivi veri e propri che in parte saranno generati dalle richieste del Committente,

secondo procedure ben definite, in parte deriveranno da azioni autonome del Gestore mirate alla correzione dei difetti dovuti a sopravvenuta obsolescenza funzionale, applicando le tecniche di riparazione mirate non solo al ripristino condizioni d'uso originali ma tese ad incrementare il valore aggiunto generato dalle attività migliorative offerte.

Particolare rilievo avranno le operazioni di qualunque genere rivolte al mantenimento all'interno del complesso edilizio delle caratteristiche strutturali e impiantistiche indispensabili per il CPI (certificato prevenzione incendi).

Non dovrà essere trascurato nessun aspetto tecnologico, pertanto, dopo la scomposizione tipologica delle attività si dovranno comprendere non solo gli interventi operativi di primo livello, ma altresì le attività di analisi, misurazione, prove e collaudi, in relazione, anche, all'eventuale completamento della dotazione documentale dell'edificio.

Gli interventi individuati dovranno essere quindi scomposti per livello di priorità ad ognuno dei quali attribuire tempi di attuazione differenziati, suddividendoli, in linea di massima nelle seguenti famiglie di appartenenza:

- Normale routine
- Urgenza
- Emergenza

Per quest'ultima categoria si dovrà prevedere un apposito servizio di "pronto intervento", in grado di effettuare tutte le operazioni necessarie di messa in sicurezza, riparazione o rifacimento, non soltanto per le opere civili ma anche per tutti gli impianti e dotazioni oggetti dei servizi precedentemente individuati.

Le procedure di accesso al servizio da parte dell'utenza, ed i tempi di erogazione dello stesso dovranno essere calibrati rispetto agli obiettivi indicati per ciascuno dei servizi oggetto di gestione.

Il Gestore dovrà provvedere quindi, per la realizzazione di questa parte del contratto, in aderenza al sistema organizzativo proposto, a tutte le prestazioni, somministrazioni e predisposizione degli atti tecnico-amministrativi occorrenti.

2.3.2.5 Livello minimo del servizio

Dovrà essere garantito il mantenimento nel tempo delle condizioni di agibilità, funzionalità e confort prestazionale di ciascun edificio, mediante l'assolvimento di tutte le azioni tecnico-amministrative necessarie, al livello qualitativo contrattuale, nel rispetto dei tempi previsti per i livelli di priorità individuati, attraverso l'espletamento delle seguenti attività minimali.

- Strutture: ogni due anni dovrà essere prodotto un certificato di idoneità statica rilasciato da un professionista in possesso di adeguata qualificazione ed iscritto all'albo di competenza. Tale certificazione dovrà comprendere oltre che tutti gli elementi strutturali del complesso edilizio anche i manufatti in esso presenti (quali ad esempio controsoffitti, vetrate etc...)
- Coperture: annualmente dovranno essere sottoposte ad un attento controllo della loro capacità prestazionale comprendente l'ispezione visiva sul manto e sulle impermeabilizzazioni, la rimozione di accumuli di fogliame od altro sullo stesso manto ed all'interno delle lattonerie, la verifica funzionale ed eventuale pulizia del tratto terminale dei pluviali di scarico delle acque meteoriche e dei pozzetti posti al piede dei pluviali stessi.
- Reti fognarie bianche, nere e grigie, canalette: la pulizia semestrale delle reti fognarie comprendenti le tubazioni, i pozzetti, i sifoni, i depositi e degrassatori ed ogni altro elemento. Tutte le tubazioni ed i depositi dovranno essere sondate e lavate con apposite apparecchiature.
- Murature e tamponamenti: annualmente dovranno essere sottoposte ad un attento controllo sulle loro condizioni di staticità ed integrità
- Intonaci e rivestimenti: semestralmente dovranno essere condotti controlli di aderenza di tali elementi di finitura ai relativi supporti e sulla integrità generale
- Pavimenti e scale: semestralmente dovranno essere condotti controlli sullo stato di connessione generale ed aderenza ai sottofondi

- Serramenti, vetri ed elementi oscuranti: semestralmente dovranno essere sottoposti a controlli di integrità e funzionalità. Gli interventi di riparazione dovranno essere condotti in tempi e con modalità tali da non costituire impedimento all'uso dei locali per insufficiente possibilità di chiusura e/o di comando degli infissi. Gli elementi di chiusura con anomalie di funzionamento, qualora a servizio di accessi ritenuti strategici per la funzionalità dell'edificio, dovranno essere ripristinati entro una giornata lavorativa.

La riparazione dei complementi aggiuntivi, od altri tipi di installazione mobile, dovrà essere eseguita nel minor tempo possibile, non oltre i 5 giorni lavorativi, compatibilmente con il reperimento di eventuali pezzi o materiali di ricambio. I vetri dovranno essere sostituiti con le seguenti modalità:

- Entro le 8 ore i vetri di infissi esterni nella stagione invernale, entro 24 ore nelle altre stagioni.
- Entro 3 giorni lavorativi i vetri interni
- Opere complementari: dovranno essere effettuate verifiche semestrali sull'integrità delle opere complementari, sia esterne (facciate) sia interne (controsoffitti, zoccolini, decorazioni ed altre installazioni) al fine di conservarne integrità e capacità prestazionale in condizioni di sicurezza.
- Attività di manutenzione periodica programmata volte alla riduzione dei guasti, dovranno prevedere nello specifico le seguenti tipologie di intervento
- Estintori;
- impianto idrico antincendio;
- evacuatori di fumo e calore;
- porte tagliafuoco;
- dispositivi di apertura lungo le vie di esodo (maniglioni antipanico);
- segnaletica di sicurezza;
- fognature e pozzetti,
- aree a verde (prati, arbusti ed alberature)
- serramenti, porte, avvolgibili, persiane, zanzariere;

2.3.2.6 Pronto intervento

Il servizio è costituito da tutti quegli interventi mirati all'eliminazione di una situazione di emergenza o di guasto al di fuori del normale orario di lavoro con ripristino del normale funzionamento degli impianti ovvero degli elementi ammalorati.

Per emergenza si intendono tutti gli interventi mirati all'individuazione ed eliminazione di situazioni di pericolo per la pubblica incolumità, possibile inagibilità dell'immobile e delle aree di pertinenza, che possano essere segnalate sia dal servizio di monitoraggio del Gestore sia dagli utenti sia dal Committente, dalle Autorità competenti ovvero da terzi.

Rientrano in tale ambito anche quegli interventi non prevedibili conseguenti al verificarsi di eventi.

2.3.2.6.1 Livello minimo del servizio

Nel rispetto dei tempi e delle modalità proposte dal Gestore in sede di Progetto-offerta, le squadre operative dovranno essere dotate di una serie di attrezzature e mezzi d'opera individuali atte a porre rimedi, anche provvisori, alle avarie od ai guasti della più vasta natura.

Quindi, oltre alla presenza di presidi per il confinamento dei siti (cavalletti, transenne, nastri plastificati colorati), le squadre inviate sul posto dovranno essere in grado di effettuare i primi interventi su sistemi edilizi, impiantistici e tecnologici di diversa natura.

Gli interventi per liberare persone rimaste bloccate in ascensore non dovranno essere superiori a minuti 30.

Gli interventi per blocco dei bruciatori in Centrale termica, non dovranno essere superiori ad ore 2.

Gli interventi per il ripristino delle alimentazioni elettriche (qualora non dovute alla rete urbana) non dovranno essere superiori ad ore 1.

2.3.2.7 Manutenzione straordinaria (civile e impiantistica) a richiesta da retribuire a misura

Da eseguirsi sotto la diretta sorveglianza degli Uffici Tecnici del Committente, (conservativa, di ripristino) costituita da tutti gli interventi volti :

- all'eliminazione di anomalie edilizie e/o impiantistiche essenziali alla corretta funzionalità dell'immobile venutesi a creare per fattori non connessi con le prestazioni manutentive ordinarie in corso, anche se non preesistenti alla firma del "verbale di consegna";
- al restauro e alla ristrutturazione di parti o settori omogenei di edificio o di specifici impianti per interventi non previsti, ma richiesti dal Committente durante il corso dell'appalto.

A puro titolo esemplificativo sono prestazioni integrative:

- assistenza a Ditte Terze;
- installazione di nuove apparecchiature e/o arredi;
- modifiche interne a componenti impiantistici e strutturali; modifiche e trasformazioni di locali a seguito di nuove esigenze dell'utenza; riparazioni e ripristini dovuti ad atti vandalici per i quali non sia riconosciuta la copertura assicurativa.

In caso di richiesta da parte della Stazione appaltante di interventi di manutenzione straordinaria e/o riqualificazione, le spese per le attività di individuazione del fabbisogno, lo studio, la redazione del capitolato e la preventivazione sono a carico del Gestore e quindi ricompresi nel prezzo dell'appalto. Si precisa che per ogni lavoro da compensarsi a misura il Gestore dovrà presentare al Committente un progetto di intervento che comprenderà la seguente documentazione:

- Relazione Tecnica con le motivazioni del progetto, la sua descrizione sommaria ed i tempi di esecuzione;
- Computo metrico estimativo dell'intervento in progetto con dettagliata descrizione delle lavorazioni comprendente anche gli oneri di sicurezza;
- Modalità di esecuzione dei lavori costituita da un capitolato speciale di appalto/disciplinare tecnico/foglio delle condizioni di esecuzione dei lavori;
- Sicurezza:
 - a) Lavori che prevedono unico affidatario o comunque assenza di interferenze tra imprese: riferirsi al DUVRI della sede interessata e compilare l'allegato completo di analisi e stima dei costi.
 - b) Lavori che prevedono più affidatari ed interferenze: predisporre PSC completo di valutazione degli oneri;
- GANT (programma dei lavori), elaborati grafici e documentazione fotografica: solo se ritenuti necessari dal Committente.

2.3.2.8 Gestione impianti ascensori

Gli apparati per le movimentazioni verticali di persone o di cose, dovranno garantire integralmente i percorsi previsti, mantenendo, nel tempo, le opzioni funzionali di ogni singolo impianto costantemente in condizioni ottimali. Tali condizioni si riferiscono anche al costante allineamento normativo degli impianti stessi durante il periodo contrattuale.

2.3.2.8.1 Erogazione del servizio

Il raggiungimento degli obiettivi sarà realizzato attraverso modalità di gestione che il Gestore proporrà tenendo conto di tutte le attività tecnico - amministrative necessarie, compreso il perfezionamento delle procedure (visite ispettive, compilazione di libretti d'impianto, ecc.) dovute per legge senza che ciò possa costituire motivo per non provvedere.

L'attività principale di gestione dovrà comprendere, oltre a tali incombenze, da compiere secondo le scadenze previste, la programmazione di interventi mirati alla verifica dello stato di usura di parti in movimento, nonché dello stato generale degli impianti e dalle operazioni di controllo, pulizia, lubrificazione, sostituzione di piccole componenti e quant'altro utile per mantenere gli impianti al

massimo grado di efficienza possibile di ogni unità, riducendo quindi a valori minimi gli interventi "a guasto".

Il Gestore dovrà individuare, i componenti critici di ciascun impianto, per poter garantire, anche attraverso tempestive sostituzioni di interi elementi in fase di malfunzionamento, l'assoluta sicurezza intrinseca degli impianti. Particolare rilevanza viene data dal Committente al servizio di evacuazione di persone da impianti bloccati, che, pertanto, dovrà essere progettato con particolare attenzione.

Le procedure di accesso agli impianti per le operazioni di verifica periodica dovranno essere programmate tenendo conto degli orari critici di utilizzo dell'immobile, in modo da ridurre al minimo i momenti di impedimento all'uso.

2.3.2.8.2 Livello minimo del servizio

La prestazione attesa dal Committente tende al massimo utilizzo temporale degli impianti presenti, limitando il fermo macchina, esulanti i fermi per black-out o per manutenzioni straordinarie, non soltanto mediante le operazioni manutentive, programmate e correttive, ma anche attraverso il puntuale svolgimento delle attività ispettive, amministrative e di aggiornamento dovute e/o necessarie. Il tempo di attesa per liberare le persone rimaste eventualmente bloccate all'interno di un impianto deve tendere verso il più basso valore possibile con il limite massimo di 30'.

2.3.2.9 Impianti idrico sanitari

Gli impianti idrico sanitari comprendono oltre che le reti di distribuzione dei fluidi, i collettori, gli apparecchi sanitari completi di rubinetterie; le centrali di accumulo e trattamento delle acque potabili (autoclave, serbatoi, addolcitore) e di quelle provenienti da pozzo artesiano (anch'esse, ove esistenti, dotate di propria autoclave, serbatoio, apparecchiature di trattamento delle acque), la rete e gli impianti di irrigazione, il sistema idrico antincendio completo di pompe elettriche e/o a motore, i serbatoi e comunque ogni componente che costituisca l'intera rete impiantistica esistente ed in corso di installazione nel complesso edilizio.

L'erogazione e lo smaltimento dell'acqua, sia per uso potabile verso i terminali utilizzatori, sia per alimentare impianti (termici, di condizionamento, antincendio, area di preparazione colazioni ecc.), l'efficienza degli impianti antincendio e di smaltimento, devono essere tenuti costanti nel tempo, nel rispetto dei relativi parametri normativi, al massimo livello prestazionale intrinseco per ogni terminale di utilizzo.

2.3.2.9.1 Erogazione del servizio

La gestione ed il mantenimento in efficienza degli impianti dovrà essere realizzato mediante l'erogazione durante il periodo contrattuale, delle prestazioni, delle somministrazioni e degli atti tecnico-amministrativi occorrenti per assicurare la totale funzionalità di tutti i loro componenti, siano essi sistemi di distribuzione (comprese autoclavi e stazioni di pompaggio), che di regolazione e controllo (compresi dispositivi per la correzione della durezza dell'acqua o di depurazione fisica della stessa).

Il Gestore dovrà ottemperare a tutti gli obblighi di legge per mantenere in uso il pozzo artesiano presente nel Collegio L. Terzani.

Comprendono il complesso dell'attività svolte dalle figure professionali di volta in volta necessarie, sia specialistiche sia generiche, con l'utilizzo delle tecniche e l'impiego dei materiali al miglior livello di qualità ottenibile.

Nell'erogazione di questa componente del servizio, il Gestore dovrà progettare e svolgere sia un processo di manutenzione programmata di alto livello, anche di carattere predittivo, sia interventi di manutenzione correttiva per ottenere, come conseguenza, una bassa incidenza degli interventi a guasto o in emergenza.

2.3.2.9.2 Livello minimo del servizio

Erogazione dell'acqua, smaltimento delle acque reflue e funzionalità degli impianti dovranno quindi essere tenute costantemente in corrette condizioni prestazionali, nel rispetto delle procedure di verifica, con l'emissione delle relative documentazioni tecnico-amministrative, previste dalle norme vigenti. Ogni anno si dovrà provvedere alla pulizia e alla disinfezione dei serbatoi di accumulo delle acque potabili e di pozzo.

2.3.2.10 Impianti elettrici

L'erogazione dell'energia elettrica deve avvenire senza soluzioni di continuità ed in condizioni di sicurezza (in dipendenza, ovviamente della mancata erogazione da parte dell'Ente fornitore).

Deve essere garantita la costante disponibilità di utilizzo delle apparecchiature alimentate a corrente elettrica ed il mantenimento del livello di illuminazione previsto per i diversi ambienti (compresi luci di emergenza e cartellonistica luminosa), nell'ambito della costante efficacia degli impianti di messa a terra e di captazione delle scariche atmosferiche.

Dovranno essere mantenuti in efficienza i gruppi di continuità per le apparecchiature di sicurezza, effettuandone le ricariche e le verifiche periodiche previste dalla case costruttrici degli apparati.

2.3.2.10.1 Erogazione del servizio

La disponibilità dell'energia elettrica deve essere costante (in dipendenza, ovviamente della mancata erogazione da parte dell'Ente fornitore, supplita dalla presenza di generatori di soccorso che garantiranno un livello di servizio tale da consentire le principali attività in corso) con utilizzo in condizioni di sicurezza.

Deve sussistere il modo continuativo la possibilità di utilizzo delle apparecchiature alimentate a corrente elettrica ed il mantenimento del livello di illuminazione previsto per i diversi ambienti (compresi luci di emergenza e cartellonistica luminosa), nell'ambito della costante efficacia degli impianti di messa a terra e di captazione delle scariche atmosferiche.

2.3.2.10.2 Livello minimo del servizio

Erogazione dell'energia elettrica, livelli di illuminazione e funzionalità degli impianti costantemente in corrette condizioni prestazionali, in sicurezza, nel rispetto delle procedure di verifica e controllo, con l'emissione di tutte le documentazioni tecnico-amministrative previste dalle norme vigenti.

Gli impianti non dovranno mai presentare condizioni generali tali da configurare pericolosità per gli utenti.

Gli apparecchi di illuminazione, di comunicazione, di comando e di sicurezza, nella generalità dei componenti dovranno consentire un livello di efficienza complessivo, per ogni locale, che non scenda al di sotto del 75% dei valori preesistenti, per un periodo superiore alle 24 ore lavorative (3 giorni).

Attività di manutenzione periodica programmata volte alla riduzione dei guasti, dovranno prevedere nello specifico le seguenti parti di impianto:

- apparecchi di illuminazione ordinaria e di emergenza;
- impianto di terra e protezione contro i fulmini;
- quadri elettrici BT;
- apparati e quadri elettrici MT;
- gruppi di continuità ed elettrogeni;
- impianti di comando e segnalazione;
- condutture elettriche;
- punti presa FM ed allacci utenze.

2.3.2.11 Impianti telefonici, citofonici e radiotelevisivi

Le comunicazioni interne ed esterne e la ricezione dei segnali via etere o via cavo, ivi compresi gli impianti a circuito chiuso (anche se già compresi e assimilabili al servizio di gestione degli impianti di tutela), dovranno mantenere costante il livello di efficienza operativa dei terminali di utilizzo, siano essi di carattere analogico che digitale, telefonici, citofonici e televisivi, wireless o via filo, anche attraverso azioni di collegamento con il/i Provider del servizio telefonico e degli altri servizi.

2.3.2.11.1 Erogazione del servizio

La gestione ed il mantenimento in efficienza di tali installazioni dovrà essere realizzato mediante l'erogazione durante il periodo contrattuale, delle prestazioni, delle somministrazioni e degli atti tecnico-amministrativi occorrenti per assicurare la totale funzionalità di tutti i loro componenti, siano essi terminali telefonici o citofonici, apparati di captazione e distribuzione dei segnali televisivi, comunque configurati (comprendenti le linee di alimentazione, i cablaggi, le centraline ed i dispositivi finali).

Comprendono il complesso della attività svolte dalle figure professionali di volta in volta necessarie, sia specialistiche sia generiche, con l'utilizzo delle tecniche e l'impiego dei materiali e dei ricambi al miglior livello di qualità ottenibile.

Nell'erogazione di questa componente del servizio, il Gestore dovrà progettare e svolgere sia un processo di manutenzione programmata di alto livello, anche di carattere predittivo, sia interventi di manutenzione correttiva per ottenere, come conseguenza, una bassa incidenza degli interventi a guasto o in emergenza, individuando e sostituendo prima della loro completa inefficienza i componenti al limite della loro obsolescenza funzionale.

Dovrà essere attivato un regolare controllo e verifica di funzionalità di tutti i dispositivi finali, attraverso le azioni ritenute dal Gestore più efficaci a mantenere tali dispositivi al massimo grado prestazionale, compresa la misurazione strumentale del corretto flusso dei segnali, sia in voce che telematici.

Il pronto intervento dovrà prevedere la presenza di personale tecnico di adeguata professionalità, in grado quindi di ridurre al minimo i tempi di risoluzione delle anomalie.

2.3.2.11.2 Livello minimo del servizio

Si deve garantire la possibilità per l'utenza di fruire, con continuità, dei terminali di utilizzo in corrette condizioni prestazionali e di sicurezza, nel rispetto delle procedure di verifica e controllo, con l'emissione di tutte le documentazioni tecnico-amministrative previste dalle norme vigenti.

Trimestralmente si dovrà provvedere a una verifica sulla efficienza degli impianti, anche attraverso prove di funzionamento.

2.3.2.12 Impianti a tutela dell'immobile

Sotto questa denominazione si intendono tutti gli impianti e apparati installati per controllare e/o impedire l'accesso agli immobili, o nelle aree ad essi pertinenti, da parte di persone o mezzi non autorizzati. Il servizio sarà realizzato attraverso il mantenimento della efficienza funzionale di tutti i presidi, siano essi barriere fisiche o sistemi di controllo accessi, di segnalazione e di allarme.

2.3.2.12.1 Erogazione del servizio

La gestione ed il mantenimento in efficienza di tali installazioni dovrà essere realizzato mediante l'erogazione durante il periodo contrattuale, delle prestazioni, delle somministrazioni e degli atti tecnico-amministrativi occorrenti per assicurare la totale funzionalità di tutti i loro componenti, siano essi barriere fisiche (cancellate, portoni, inferriate, recinzioni, porte blindate a protezione di ambiti particolari, con i relativi sistemi di apertura-chiusura, anche di portiere elettrico), o impianti di segnalazione e di allarme comunque configurati (comprendenti le linee di alimentazione, i cablaggi, le centraline, i dispositivi di rivelazione, telecamere e quelli di segnalazione ottico-

acustica). Comprendono il complesso delle attività svolte dalle figure professionali di volta in volta necessarie, sia specialistiche sia generiche, con l'utilizzo delle tecniche e l'impiego dei materiali al miglior livello di qualità ottenibile.

Nell'erogazione di questa componente del servizio, il Gestore dovrà progettare e svolgere sia un processo di manutenzione programmata di alto livello, anche di carattere predittivo, sia interventi di manutenzione correttiva per ottenere, come conseguenza, una bassa incidenza degli interventi a guasto o in emergenza, individuando e sostituendo prima della loro completa inefficienza i componenti al limite della loro obsolescenza funzionale.

Dovrà essere attivato un regolare controllo e verifica di funzionalità di tutte le barriere e dei dispositivi di sicurezza, attraverso le azioni ritenute dal Gestore più efficaci a mantenere tali dispositivi al massimo grado prestazionale, anche attraverso test di simulazione che, qualora attuati, non debbono coinvolgere negativamente il personale presente, il quale tuttavia dovrà esserne preventivamente avvisato.

Il pronto intervento dovrà costituire una entità forte, proponendo repentini tempi di ripristino delle protezioni in avaria, riducendo al minimo, quindi, le condizioni di edificio non tutelato (comprese le pertinenze esterne ed i siti interni da proteggere) mantengano costante nel tempo la loro funzione.

2.3.2.12.2 Livelli minimi del servizio

Gli edifici non dovranno presentare condizioni di "libero accesso" al di fuori degli orari e delle condizioni stabiliti dal Committente; quindi le barriere fisiche e gli impianti antintrusione dovranno fornire senza soluzione di continuità i livelli di protezione e di allarme previsti.

Gli elementi di chiusura con anomalie di funzionamento, qualora a servizio di accessi ritenuti strategici per la funzionalità dell'edificio, dovranno essere ripristinati entro una giornata lavorativa.

Le altre riparazioni dovranno essere tempestive in modo tale da non costituire pericolosità per gli utenti o persone e cose terze.

Ogni sei mesi dovrà provvedere ad una attenta verifica di carattere generale, anche attraverso prove di funzionamento.

2.3.2.13 Impianti di rilevazione incendio ed evacuazione locali

Sotto questa denominazione si intendono tutti gli impianti ed apparati installati per la rivelazione automatica e manuale degli incendi, nonché gli allarmi di evacuazione di emergenza dei locali. Il servizio sarà realizzato attraverso il mantenimento della efficienza funzionale di tutti i componenti e parti d'impianto di rivelazione, di comando, di segnalazione e di allarme, comprese le centrali di controllo.

2.3.2.13.1 Erogazione del servizio

La gestione ed il mantenimento in efficienza di tali installazioni dovrà essere realizzato mediante l'erogazione durante il periodo contrattuale, delle prestazioni, delle somministrazioni e degli atti tecnico-amministrativi occorrenti per assicurare la totale funzionalità di tutti i loro componenti o impianti di segnalazione e di allarme comunque configurati (comprendenti le linee di alimentazione, i cablaggi, le centrali, i dispositivi di rivelazione, i pulsanti manuali, le sirene e quelli di segnalazione ottico-acustica).

Comprendono il complesso delle attività svolte dalle figure professionali di volta in volta necessarie, sia specialistiche sia generiche, con l'utilizzo delle tecniche e l'impiego dei materiali al miglior livello di qualità ottenibile.

Nell'erogazione di questa componente del servizio, il Gestore dovrà progettare e svolgere sia un processo di manutenzione programmata di alto livello, anche di carattere predittivo, sia interventi di manutenzione correttiva per ottenere, come conseguenza, una bassa incidenza degli interventi a guasto o in emergenza, individuando e sostituendo prima della loro completa inefficienza i componenti al limite della loro obsolescenza funzionale.

Dovrà essere attivato un regolare controllo e verifica di funzionalità di tutte le barriere e dei dispositivi di sicurezza, attraverso le azioni ritenute dal Gestore più efficaci a mantenere tali dispositivi al massimo grado prestazionale, anche attraverso test di simulazione che, qualora attuati, non debbono coinvolgere negativamente il personale presente, il quale tuttavia dovrà esserne preventivamente avvisato.

Il pronto intervento dovrà costituire una entità forte, proponendo repentini tempi di ripristino delle protezioni in avaria, riducendo al minimo, quindi, le condizioni di edificio non tutelato.

2.3.2.13.2 Livelli minimi del servizio

Le altre riparazioni dovranno essere tempestive in modo tale da non costituire pericolosità per gli utenti o persone e cose terze. Ogni sei mesi dovrà provvedere ad una attenta verifica di carattere generale, anche attraverso prove di funzionamento.

2.3.2.14 Manutenzione arredi

Tutti i beni di proprietà o nella disponibilità della Stazione Appaltante collocati nell'edificio, siano essi arredi, suppellettili, attrezzature od apparecchiature saranno oggetto di cure manutentive e di riparazione alla bisogna.

2.3.2.14.1 Erogazione del servizio

Alla stessa stregua delle attività erogate al sistema edificio-impianti, il Gestore avrà il compito di provvedere alle riparazioni necessarie al fine di rendere fruibili tutte le dotazioni messe a disposizione dalla Stazione Appaltante ed installate nell'edificio, quali (in un elenco non esaustivo):

- arredi e dotazioni delle camere;
- arredi ed attrezzature delle sale comuni e delle aree attrezzate per le colazioni;
- arredi degli uffici;
- suppellettili e complementi;
- dispenser vari;
- cartellonistica, bacheche, targhe, ecc.

Di tali beni dovrà far quindi carico di effettuare tanto le piccole quanto le maggiori riparazioni anche con trasporto del bene presso il laboratorio o l'officina del caso ed il successivo rientro ad operazione compiuta.

2.3.2.14.2 Livello minimo del servizio

Le piccole riparazioni, quando effettuabili sul posto, dovranno essere eseguite entro le 24 ore dalla segnalazione, registrata nel Sistema Informativo; le riparazioni maggiori avranno tempi più brevi possibili in relazione alla natura del guasto.

Il Gestore dovrà comunque preventivamente informare l'utente sui tempi di riconsegna e, in caso di protrarsi della riparazione, per elementi essenziali alla fruizione del locale in cui il bene è installato, provvedere a sostituirlo provvisoriamente con altro elemento analogo.

E' da prevedersi una adeguata scorta di materiali-base o piccole parti di ricambio e del materiale necessario a provvedere al "pronto intervento riparativo".

2.3.2.15 Derattizzazione e disinfestazione

Il Gestore dovrà provvedere alla tutela degli immobili e degli impianti dall'intrusione di roditori e da eventuali danni a cose e persone che gli stessi potrebbero causare. A questo riguardo si precisa che qualunque danno a cose o persone causato da roditori, in conseguenza di una non corretta erogazione del servizio in oggetto, saranno a totale carico del Gestore stesso.

Nel contempo dovrà essere contrastata l'intrusione di insetti e parassiti.

A tal fine il Gestore dovrà attuare una specifica procedura di controllo continuo, di individuazione e pianificazione dei trattamenti con conseguenti azioni di monitoraggio di efficacia, tali da scongiurare la presenza, nell'edificio e sue pertinenze, di roditori.

Tali azioni dovranno beneficiare delle sinergie derivanti dalla accuratezza e qualità di altri servizi quali pulizia, custodia, monitoraggio, controlli periodici programmati e non programmati ed interventi manutentivi in genere.

2.3.2.15.1 Livello Minimo del servizio

Al minimo il Gestore dovrà garantire un servizio di :

- controllo continuativo delle diverse strutture in gestione con riguardo all'individuazione di potenziali criticità che possano favorire l'insediamento di insetti, parassiti e roditori; per quest'ultimi con particolare attenzione all'individuazione di potenziali punti di ingresso, alla presenza di cibo ed acqua essenziali all'animale, alle tracce visibili e tutti i possibili nascondigli;
- pianificazione ed esecuzione dei trattamenti di disinfestazione e derattizzazione utilizzando le migliori soluzioni esistenti nel settore in termini di tecniche e prodotti, minimizzando il disagio per gli ospiti e garantendo la massima sicurezza verso gli stessi, quando eventualmente presenti nell'edificio.
- monitoraggio di efficacia dei trattamenti, con eventuale ripetizione mirata e migliorata degli stessi, utilizzando strumentazione e tecniche di monitoraggio idonee.

I trattamenti, tre volte/anno, se possibile, vanno pianificati in concomitanza con i periodi di chiusura della residenza.

Al di fuori di tali periodi, la pianificazione dei trattamenti e le misure che si intendono adottare per limitare il disagio degli ospiti e garantirne la sicurezza, vanno concordati con il Committente.

Sono compresi nel canone , per ciascuno dei due Collegi in gestione, fino a 3 (tre) trattamenti/anno di derattizzazione e fino a 3 (tre) trattamenti/anno di disinfestazione; qualora fosse necessario eseguire trattamenti aggiuntivi, questi verranno corrisposti, in via del tutto eccezionale, a misura.

In tal caso il Gestore dovrà però dimostrare, relazionando dettagliatamente al Committente, di aver adottato tutte le misure necessarie per garantire il servizio all'interno dei 3 trattamenti previsti. La corresponsione a misura dei trattamenti aggiuntivi sarà ad insindacabile giudizio del Committente.

2.3.3 SERVIZI TECNICI

Con questa definizione si intendono una serie di attività che il Gestore espletterà utilizzando la struttura tecnica di presidio nonché le risorse della propria struttura organizzativa aziendale o utilizzando strutture professionali esterne.

Oltre alle attività descritte esplicitamente nei paragrafi seguenti, dovranno essere erogate tutte le prestazioni professionali necessarie alla buona condotta dell'appalto e per sopperire a situazioni che richiedano prestazioni, analisi e/o progetti a precipuo contenuto tecnico-professionale.

2.3.3.1 Formazione e mantenimento del “Fascicoli d'edificio”

Il Gestore, nella fase di avvio, dovrà acquisire in modo organico, la puntuale conoscenza dell'immobile , inteso come complesso edificio-impianti, attraverso una attività di riordino delle informazioni esistenti, fornite dalla Stazione Appaltante, che qualora giudicate insufficienti , dovranno attivare una azione di censimento che porti ad individuare e restituire le caratteristiche geometrico-dimensionali, tecniche e funzionali realmente presenti sia delle componenti edilizie quanto di quelle impiantistiche (“AS - BUILT”).

Il Data-Base così definito sarà inserito in un processo informativo dedicato, che dovrà essere inoltre in grado di accogliere il flusso delle informazioni che proverranno dalle attività di gestione, consentendo successive attività di aggiornamento, elaborazione, stima e pianificazione delle diverse esigenze gestionali.

Come corollario alla conoscenza fisica dell'immobile, costituisce obiettivo formalmente rilevante la acquisizione di notizie circa la completezza della documentazione tecnico-amministrativa, obbligatoria per legge, di cui l'edificio deve essere corredato.

Tale fase dovrà essere attivata mediante processi di acquisizione formale che comprendano la creazione del "fascicolo di edificio" di cui il documento iniziale sarà rappresentato da un "Verbale di consegna" sottoscritto dalle parti, nonché da altri documenti, che assolvano compiutamente in termini documentali, quanto prescritto dalle vigenti normative (Licenza o permesso di costruzione, collaudo statico, licenza di abitabilità/agibilità, C.P.I. per le attività alberghiera e Centrale Termica, collaudo ascensori, allacciamento fognature ed acquedotto, denuncia terre e quant'altro)

Il fascicolo, nel corso del contratto sarà arricchito ed aggiornato con le documentazioni necessarie a descrivere tutti i fatti gestionali, in ordine sia agli aspetti tecnici degli interventi sia a quelli di carattere amministrativo.

2.3.3.1.1 Erogazione del servizio

Sulla base della documentazione fornita dal Committente, il Gestore effettuerà tutte le operazioni utili e necessarie a determinare la puntuale conoscenza dell'immobile, sia attraverso l'aggiornamento dei dati forniti, sia mediante l'acquisizione di quelli mancanti, siano essi di carattere documentale, funzionale, geometrico - dimensionale od inerenti la conoscenza dello stato fisico del componente.

Fanno parte di tale documentazione, su supporto informatico, le piante i prospetti e le sezioni architettoniche dell'edificio.

Tuttavia se nella fase di presa in carico venissero rilevate carenze nella documentazione fornita, sia a livello di completezza sia di aggiornamento delle tavole, sarà compito del Gestore provvedere al loro completamento ed integrazione.

Tale completamento ed integrazione avverrà con puntuali sopralluogo nell'immobile, con gli strumenti, le procedure e modalità ritenute più coerenti con il raggiungimento degli obiettivi prefissati di conoscenza, saranno acquisiti tutti i dati ritenuti esaustivi, che verranno poi restituiti secondo i criteri scelti dal Gestore e formulati nel progetto-offerta.

La presa in consegna dell'immobile verrà formalizzata attraverso appositi verbali di consegna, utili, inoltre, a definire lo stato di fatto rilevato al momento "zero" di inizio della gestione, anche con l'ausilio di documentazione multimediale.

La presa in carico dell'immobile e dei relativi impianti, ultimate le attività di censimento sopradescritte ed anche in pendenza della loro restituzione su supporto informatico, costituirà formale attribuzione al Gestore degli oneri connessi facenti parte del presente Appalto, conferendogli inoltre contestualmente, per espressa dichiarazione, formalizzata sul verbale stesso, le responsabilità connesse ed accettate con la firma del contratto.

Il verbale di consegna precedentemente descritto costituirà il primo documento del "Fascicolo di edificio" che dovrà essere implementato ed aggiornato nel corso del contratto ai fini di una immediata, aggiornata e completa individuazione delle utenze e dei servizi.

Il Fascicolo di edificio così definito, dovrà inizialmente contenere, oltre al verbale di consegna completo delle annotazioni che si renderanno necessarie, altre notizie utili a individuare inequivocabilmente le condizioni iniziali delle attività, di cui si propone un elenco:

- Superfici totali occupate da ciascuna utenza;
- Elenco dei servizi gestionali da erogare;
- Le modalità di erogazione degli stessi;
- Nominativo del Site Manager ed elenco nominativo del personale di presidio e delle figure professionali con frequenza saltuaria;
- Altre informazioni, utili e coerenti con l'obiettivo gestionale, che saranno state individuate in fase progettuale.

Questi dati, saranno redatti, contestualmente alla redazione del verbale di consegna, su un apposito modulo, gestibile anche con modalità informatiche.

Nel corso della gestione, ogniqualvolta si verifichi una variazione a tali dati, essi saranno tempestivamente aggiornati e costituiranno il data-base sul quale poter verificare con estrema semplicità (anche per i fruitori dei servizi che ne avranno accesso) le totali condizioni di erogazione/fruizione dei servizi.

Tempi di esecuzione

L'attività deve essere completata al più presto secondo quanto specificato dall'Offerente nel suo Progetto-Offerta e deve essere completata entro il centottantesimo giorno, naturale e consecutivo dalla data della firma del contratto o comunque dalla data del verbale di consegna dei servizi e di presa in carico degli immobili di cui alla Capitolato d'oneri.

2.3.3.1.2 Livello minimo del servizio

In sede di formazione del progetto offerta, i partecipanti dovranno indicare le modalità (procedure e tempi) con le quali verrà attivato il sistema di comunicazione delle attività gestionali e la formazione del Data-Base.

Per quanto attiene il completamento della documentazione formale, il Gestore si farà carico di perfezionare quei documenti che comportano azioni amministrative, indicando le procedure di carattere tecnico-ispettivo che, a carico del Committente, dovranno essere attivate presso gli Organismi competenti.

Il fascicolo di edificio, dovrà essere aggiornato in tempi che consentano al Committente la conoscenza globale del binomio utenze/servizi senza procurare incongruenze di nessun genere con le reali condizioni di utilizzo.

Con il procedere degli interventi, le informazioni di partenza saranno aggiornate sulla base degli interventi effettuati, consentendo al Committente non solo di essere costantemente aggiornato sullo stato di avanzamento delle operazioni ma di procedere, senza ulteriori incombenze, alle progettazioni necessarie in caso di insorgere di nuove esigenze di fruizione od emanazione di nuove normative.

2.3.3.2 Individuazione e progettazione delle azioni migliorative

Con questa definizione si intende sviluppare il concetto relativo ai servizi tecnici generali con una più puntuale elencazione del supporto di carattere tecnico-professionale, che dovrà consentire il costante aggiornamento delle modalità erogative agli esiti dei periodici sondaggi (a carico del Gestore) effettuati sull'utenza e presso la Stazione Appaltante.

In tal modo i servizi saranno costantemente plasmati alle reali esigenze espresse dagli utilizzatori dell'edificio.

Si intende con questo, che il Gestore dovrà:

- individuare i fabbisogni manutentivi in termini generali, sulla base dei monitoraggi effettuati;
- elaborare proposte operative, in ordine ai fabbisogni rilevati, da sottoporre all'Unità di controllo della Stazione Appaltante.
- organizzare e pianificare le attività, redigere il Piano di Qualità dell'Appalto (da redigere entro i primi dodici mesi di attività);
- organizzare e gestire i fattori produttivi (personale dipendente, esecutori terzi, magazzino, mezzi strumentali);
- elaborare studi di fattibilità, relazioni, progettazioni su richieste espresse dalla Committente.
- promuovere azioni tese al costante miglioramento del servizio, anche sottoponendo alla Stazione Appaltante proposte operative in ordine ai diversi aspetti dei servizi.

2.3.3.2.1 Redazione dei piani di manutenzione

In sede di gara il Gestore dovrà aver formalizzato esaustivi e puntuali Piani manutentivi in grado di garantire il puntuale assolvimento delle specifiche illustrate nel presente documento e delle migliorie che avrà proposto in sede di redazione del progetto-offerta, con particolare attenzione agli aspetti ispettivi e di monitoraggio.

Tali Piani dovranno essere allineati alle prescrizioni UNI in materia ed in particolare:

- Uni 10831-1 1999 Manutenzione dei patrimoni immobiliari - Documentazione ed informazioni di base per il servizio di manutenzione da produrre per i progetti dichiarati eseguibili ed eseguiti - Struttura, contenuti e livelli della documentazione
- Uni 10874 - 2000 Manutenzione dei patrimoni immobiliari - Criteri di stesura dei manuali d'uso e di manutenzione
- Uni 10951 - 2001 Sistemi informativi per la gestione della manutenzione dei servizi immobiliari
- Uni 10147 - 1993 Manutenzione. Terminologia
- Uni 10224 - 1993 Manutenzione. Principi fondamentali della funzione manutenzione
- Uni 10366 - 1994 Manutenzione. Criteri di progettazione della manutenzione
- Uni 10388 - 1994 Manutenzione. Indici di manutenzione

I Piani proposti dovranno essere inseriti nel Sistema Informativo per l'implementazione del Data-Base e per i controlli di conformità esecutiva da parte della Stazione Appaltante.

Dopo il primo anno di attività, tali piani potranno essere rivisti anche di concerto con la Stazione Appaltante, per allinearsi con maggior puntualità alle condizioni operative in cui si sarà strutturato l'immobile.

2.3.3.2.2 Redazione dei piani operativi di gestione dei servizi

Sulla base dei contenuti del presente Capitolato, alla stessa stregua di quanto sopra indicato relativamente ai piani manutentivi, il Gestore dovrà presentare in sede di gara, Piani Operativi relativi ai principali servizi previsti.

Si sottolinea in particolare la programmabilità dei servizi:

- Pulizia;
- Preparazione camere;
- Distribuzione colazioni;
- Servizio di custodia e portineria.

I Piani proposti dovranno essere inseriti nel Sistema Informativo per i controlli di conformità esecutiva da parte della Stazione Appaltante. Ai sensi dell'art. 4 del Capitolato d'Oneri, tali piani potranno essere rivisti anche di concerto con la Stazione Appaltante, per allinearsi con maggior puntualità alle condizioni operative in cui si saranno strutturati gli immobili.