

S.P.E.S. S.c.p.A

ALLEGATO 2 – DOCUMENTO TECNICO

APPALTO SPECIFICO INDETTO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI PULIZIA E DI IGIENE
AMBIENTALE PER GLI IMMOBILI IN USO

Sommario

1.	Gestione delle pulizie extra e chiamate di emergenza.....	3
2.	Servizio di Pulizie.....	3
3.	Fornitura del materiale di consumo per servizi igienici e dei dispenser	5
4.	Segnalazione guasti.....	5
5.	Gestione rifiuti	5
6.	Mezzi e attrezzature per attività ordinarie	6
7.	Competenze minime del personale e formazione obbligatoria e obblighi di legge.....	6
8.	Penali.....	6
	Servizi Operativi	6
	Pronto intervento	7
	Servizi di Governo ed esecuzione contrattuale	7
	Personale:.....	7
	Customer Satisfaction	8
9.	Modifica degli spazi oggetto del servizio in corso di contratto	8
10.	Revisione prezzi.....	9

1. Gestione delle pulizie extra e chiamate di emergenza

I Ticket saranno aperti dalla stazione appaltante tramite telefonata, mail, pec o con qualsiasi altro mezzo ritenuto idoneo.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione di SPES un servizio per l'apertura degli interventi (call center) con numero telefonico e mail

In merito alla definizione dei livelli di priorità dell'intervento descritte nella tabella allegata, si specifica che per normali attività lavorative si intendono anche le attività di didattica, ricerca e lo svolgimento di eventi organizzati da SPES per i quali verrà fatta apposita e dedicata richiesta.

In particolare il livello di priorità "Urgente con situazione di emergenza" sarà applicato in caso di situazioni che possano determinare l'interruzione delle attività didattiche, di ricerca, lavorative del personale, abitabilità delle residenze studentesche Universitarie o lo svolgimento di eventi. Il Fornitore dovrà inoltre dare priorità alle richieste relative ad attività didattiche o con svolgimento di eventi e all'abitabilità delle residenze o degli uffici.

2. Servizio di Pulizie

SPES determina annualmente alcuni periodi di chiusura totale, indicativamente una settimana in Agosto, una a Dicembre, e altri 5 giorni in considerazione di festività e ponti determinati di anno in anno rispetto al calendario. Durante tali periodi le attività previste dovranno essere concordate con la stazione appaltante. In caso di sospensione delle stesse **i canoni annuali e mensili sono calcolati considerando le attività effettivamente svolte**. Durante tali periodi potranno comunque essere richiesti da SPES alcuni servizi.

Si precisa che, per i servizi di pulizia sia a canone che extra canone, per i quali verrà di volta in volta richiesto apposito preventivo che dovrà allinearsi con l'offerta presentata in sede di gara, tutti i costi relativi ai prodotti, alle attrezzature e ai macchinari utilizzati, sono ricompresi nella tariffa €/mq.

L'operatore può richiedere la possibilità di pianificare attività ordinarie con frequenza mensile, trimestrale, semestrale o annuale durante i periodi di chiusura, previa autorizzazione scritta di SPES e senza che ciò comporti modifiche al canone dovuto.

L'accesso ai locali di competenza SPES, sarà possibile tramite apposito badge nominativo per il cancello e chiavi, a qualsiasi ora di qualsiasi giorno. Compatibilmente con i vincoli orari specifici delle varie tipologie di locali in seguito dettagliati, l'appaltatore definirà in sede di stesura del POA, in accordo con SPES, l'organizzazione e la tempistica dei servizi da svolgere.

Sarà cura del Committente comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di definizione del POA, riservandosi però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento delle attività svolte all'interno degli immobili, di modificare le fasce orarie comunicate in qualsiasi momento, previo necessario preavviso all'Assuntore secondo modalità e tempi da concordarsi.

A titolo indicativo, tutti i servizi di pulizia ordinari potranno essere svolti di sabato mattina o, in caso di occupazione dei locali per attività o eventi, nei giorni feriali dalle 05:00 - alle 08:00, o dalle 18.30 alle 20.00, fatto salvo l'interno delle camere delle residenze universitarie il cui accesso sarà consentito solo dopo le ore 9.00.

L'accesso ad alcuni locali può essere ristretto per motivi di sicurezza. Pertanto l'accesso a tali locali, che saranno indicati da SPES, andrà sempre coordinato con gli addetti locali alla sicurezza.

Resta inteso che in nessun caso il personale è autorizzato ad aprire armadi e cassette in nessuna area, fatto salvo per specifiche richieste di SPES per ripristino locali vuoti o da sgomberare o in caso di pulizie straordinarie. Inoltre il personale è sempre tenuto alla riservatezza e rispetto della privacy.

In merito agli spazi - SERVIZI IGIENICI, si specifica che tra le attività ordinarie sono compresi interventi di disotturazione dei wc e dei lavandini ed eventuali bidet se presenti, dove attuabili dagli addetti pulizia con ventosa e/o disgorgante (escluso il caso di necessità di intervento tecnico idraulico da segnalare a SPES via email).

Nelle zone denominate “NUOVE RESIDENZE” il servizio, deve essere effettuato nel pieno rispetto della proprietà degli studenti alloggiati. Non dovranno essere né toccati né spostati oggetti lasciati sui o dentro i mobili. In caso gli effetti personali intralcino lo svolgimento delle pulizie, il personale designato, dovrà segnalare tempestivamente, indicando il numero dell'alloggio, a SPES, che provvederà a far sgomberare direttamente dai proprietari. Il personale non dovrà mai effettuare reclami e/o osservazioni, inerenti il servizio di pulizie, direttamente agli studenti alloggiati, ma dovrà segnalare a SPES che prenderà i provvedimenti del caso in base al regolamento delle Residenze Studentesche.

Il servizio di pulizie delle Aree comuni della Residenza studentesca denominata “ palazzina Comando”, se effettuate prima delle 8.00 del mattino, dovranno tener conto della presenza di abitazioni occupate.

Durante la normale attività nelle Residenze Universitarie, il Fornitore non deve effettuare lavaggio stoviglie o riordino degli spazi personali a disposizione degli studenti a dispensa, ma solo provvedere alla pulizia delle superfici di uso in comune (piastre, lavabo, cappa, pavimenti, piastrelle, tavoli ecc.). In caso il personale sia impossibilitato ad eseguire il servizio a causa di presenza massiva di effetti personali degli alloggiati, dovrà segnalare a SPES che prenderà provvedimenti.

Le attività di pulizia ordinaria dovranno essere garantite secondo le frequenze indicate nella tabella esplicativa mansioni.

In caso il giorno designato nel POA, sia a calendario un giorno festivo, il Fornitore deve, con almeno una settimana di anticipo, concordare con SPES la giornata più opportuna per il recupero del servizio. In nessun caso, il Fornitore, salvo assenso scritto di SPES, potrà saltare il turno di pulizia, pena l'applicazione delle penali previste.

SPES si riserva la facoltà di avvalersi di soggetti terzi per attività di controllo sull'efficacia delle metodologie di pulizia adottate, compreso il prelievo di campioni e analisi di laboratorio relative alla pulizia ed igienizzazione degli spazi a seguito degli interventi di pulizia ed in generale per qualsiasi attività di controllo in merito al rispetto del contratto e delle normative vigenti.

Per l'area Servizi igienici, **il Fornitore, in accordo con SPES, dovrà mettere a disposizione un sistema di rilevazione al fine di certificare l'avvenuta esecuzione del servizio di pulizia nel rispetto delle frequenze previste dal contratto, tali dati dovranno essere consultabili in tempo reale dal committente.**

Potranno essere richieste attività straordinarie anche in giorni festivi e/o in orari notturni: in tal caso i prezzi unitari contrattuali saranno incrementati del 25% (con esclusivo riferimento alle attività straordinarie).

Il Fornitore si impegna a svolgere il servizio negli orari indicati dalla Stazione Appaltante.

3. Fornitura del materiale di consumo per servizi igienici e dei dispenser

La Stazione Appaltante mette a disposizione la fornitura del materiale di consumo (sapone mani, carta igienica e carta mani, che dovranno essere posizionati dall'appaltatore, se mancanti, durante le normali pulizie, prendendoli dai magazzino SPES) e dei dispenser per i Servizi Igienici, ribadendo che tutti i prodotti per la pulizia e l'igienizzazione dei sanitari, dei pavimenti ecc... sono a carico del Fornitore e ricompresi nel prezzo offerto in sede di gara. Il Fornitore, dovrà segnalare via mail a SPES, con congruo anticipo, la necessità di rifornimento a magazzino dei materiali necessari.

I prodotti per l'igiene quali i detergenti multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, detergenti per finestre e detergenti per servizi sanitari, disinfettanti, nonché i prodotti classificati "superconcentrati - concentrati" proposti, devono essere conformi ai "Criteri ambientali minimi" in base al DM 24 maggio 2012 e successive modificazioni.

Il Fornitore, dovrà attenersi scrupolosamente, soprattutto tenendo conto delle disposizioni emanate dal Governo in materia di prevenzione della diffusione del virus Sars- Covid, e dovrà, se necessario dalle disposizioni di legge, aggiornare la lista dei prodotti utilizzati inviandone comunicazione e composizione aggiornata a SPES.

Si specifica che tutte le operazioni di movimentazione del materiale di consumo devono essere svolte dal Fornitore con proprio personale e mezzi.

Non saranno messi a disposizione spazi che fungano da magazzino del materiale di consumo a carico del Fornitore o per immagazzinamento di scorte e attrezzature, ma solo uno sgabuzzino deposito scope.

Tutti i servizi igienici sono dotati di dispenser adeguati ai materiali di consumo attualmente utilizzati, di proprietà di SPES, mentre negli alloggi gli studenti provvedono in autonomia.

4. Segnalazione guasti

Gli addetti ai servizi di pulizia hanno l'obbligo di segnalazione alla stazione appaltante di eventuali guasti agli impianti e attrezzature di SPES (sono esclusi danni rilevati negli uffici delle aziende private insediate) o altre anomalie rilevate negli ambienti in cui prestano servizio.

La mancata segnalazione viene considerata inadempienza contrattuale passibile di penale ad insindacabile giudizio di SPES.

In entrambe le Residenze Universitarie, così come nelle altre aree oggetto del presente appalto, il personale addetto, dovrà segnalare a SPES, eventuali danni rilevati alle attrezzature/arredi o malfunzionamenti.

Il personale addetto ha inoltre l'obbligo immediato di segnalare eventuali danni causati in prima persona, in ogni locale o all'attrezzatura sita in qualsiasi locale oggetto del presente appalto.

5. Gestione rifiuti

Presso gli spazi oggetto del presente appalto, sono presenti contenitori di proprietà di SPES per la raccolta differenziata in aree interne ed esterne e contenitori di proprietà di ATA SpA.

Il Fornitore è tenuto a mantenere puliti i contenitori presenti nelle palazzine di SPES e a gestire

correttamente la raccolta dei rifiuti in tutti i contenitori del Campus, mantenendo la corretta differenziazione e a conferirli negli appositi punti di raccolta di ATA situati all'interno del Campus.

Il Fornitore ha l'obbligo di vigilare e segnalare tempestivamente eventuali depositi di rifiuti fuori dai contenitori o in contenitori non coerenti per tipologia di rifiuto.

È assolutamente vietato lasciare anche solo temporaneamente i sacchi dei rifiuti nelle aree interne ed esterne oggetto dell'appalto. Gli stessi vanno prontamente conferiti negli appositi cassonetti.

6. Mezzi e attrezzature per attività ordinarie

Non è richiesta la presenza di specifiche attrezzature all'interno del Campus Universitario di Savona, purché la ditta appaltatrice possa intervenire comunque nei tempi stabiliti. I costi di tutte le attrezzature necessarie sono da intendersi ricomprese nell'appalto.

L'appaltatore dovrà dotarsi di tutti i mezzi che riterrà necessari a svolgere prontamente e nel migliore dei modi il servizio.

In ogni caso tutti i mezzi in uso presso gli edifici SPES dovranno rispondere alle normative anti inquinamento almeno Euro 5.

Per l'utilizzo di tali apparecchiature nel normale servizio non è previsto alcun canone aggiuntivo.

Le attrezzature per le attività di pulizia ordinaria sono competenza del Fornitore.

Tutti i macchinari e le attrezzature messi a disposizione dal Fornitore per le attività oggetto del presente appalto devono essere stati acquistati recentemente, a partire dall'anno 2019.

La data di acquisto delle attrezzature e dei macchinari sarà verificata tramite presentazione delle fatture di acquisto o altra documentazione idonea entro la prima fatturazione dei servizi.

7. Competenze minime del personale e formazione obbligatoria e obblighi di legge.

Tutti gli addetti al servizio di pulizia dovranno essere formati alla corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti.

Tutti gli addetti al servizio di pulizia dovranno essere formati alla corretta metodologie di pulizia in conformità con quanto descritto dal capitolato e offerto dall'operatore.

Il Fornitore s'impegna, soprattutto in questo periodo di emergenza Sanitaria, a formare il proprio personale relativamente all'obbligo e corretto utilizzo di tutti dispositivi di Legge previsti, oltre che a fornire quotidianamente ogni misura necessaria volta al contenimento e la diffusione del virus Sars-Covid 19.

8. Penali

Servizi Operativi

Ritardo nell'inizio della erogazione dei servizi ordinati (rispetto alla data concordata): 1 per mille del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;

Non effettuazione (o effettuazione in ritardo o con frequenze diverse da quelle richieste) delle attività di pulizia ordinaria: € 100,00 al giorno lavorativo per ogni attività non effettuata e per singolo vano;

Ritardo nell'effettuazione degli interventi di pulizia extra canone rispetto alla data ultima per l'esecuzione riportata nel preventivo: 1% del valore dell'intervento al giorno lavorativo;

Pronto intervento

Ritardo nei tempi di sopralluogo nel caso di interventi con livello di priorità "Emergenza": € 100,00 per ogni ora solare o frazione;

Ritardo nei tempi di sopralluogo nel caso di interventi con livello di priorità "Urgenza": € 100,00 per ogni ora lavorativa o frazione;

Ritardo nei tempi di sopralluogo nel caso di interventi con livello di priorità "Nessuna urgenza": € 50,00 per ogni ora lavorativa o frazione;

Servizi di Governo ed esecuzione contrattuale

Ritardo nell'attivazione del Call Center: 0,3 per mille del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;

Mancato rispetto degli orari di attività previsti per il Call Center: 1.000 € per ogni giorno di mancato rispetto degli orari;

Ritardo nella consegna del Programma Operativo delle Attività (POA): 200 € per ogni giorno di ritardo;

Ritardo nella consegna del nuovo Programma Operativo delle Attività (POA) a seguito delle eventuali osservazioni dell'Amministrazione: 200 € per ogni giorno di ritardo;

Ritardo nella registrazione della chiusura dei ticket per richieste sia extra canone che programmate: 50 € al giorno di ritardo per ogni ticket;

Comunicazione mendace nella registrazione della chiusura dei ticket per richieste sia extra canone che programmate: 500 € per ogni registrazione mendace;

Ritardo nella consegna del "Resoconto annuale" o mancata presentazione del "Rapporto Annuale sui prodotti consumati": 100 € per ogni giorno di ritardo;

Mancato rispetto delle regole relative al subappalto o delle condizioni per il personale dei subappaltatori: 500 € per ogni inadempimento;

Mancato utilizzo dei DPI necessari secondo la normativa vigente o utilizzo di attrezzature non conformi alle norme vigenti in tema di sicurezza: 500 € per ogni inadempimento;

Mancato rispetto della corretta gestione dei rifiuti differenziati: 200 € per ogni inadempimento;

Mancata segnalazione di guasti evidenti negli spazi oggetto dalle proprie attività: 100 € per ogni inadempimento;

Ritardo nell'eliminazione di altri eventuali vizi o difformità rilevate da SPES e comunicate al Fornitore: 200 € al giorno per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di risoluzione concordata;

Personale:

Ritardo nella nomina o nella sostituzione del Gestore del Servizio o su assenza non segnalata e

sostituita: € 400,00 per ogni giorno lavorativo (giorno in cui deve essere svolto il servizio); tale penale sarà applicata anche in caso di non accettazione della proposta di Responsabile di Servizio in quanto non corrispondente ai requisiti prescritti dal Capitolato Tecnico o ai requisiti migliorativi offerti in gara;

Ritardo nella sostituzione del personale addetto ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione: € 100,00 per ogni giorno lavorativo (giorno in cui deve essere svolto il servizio);

Mancata comunicazione di variazione del personale prima della presa in servizio dell'operatore: 200 € per ogni inadempimento;

Esecuzione del contratto con utilizzo di personale non regolarmente assunto. SPES applicherà - per una prima infrazione - una penale di Euro 5.000,00 per ogni persona non in regola; la seconda infrazione costituirà oggetto di clausola risolutiva espressa, ai sensi dell'art. 1456 C.C.;

Mancata esposizione del cartellino: 100 € per ogni inadempimento;

Mancato utilizzo della divisa: 100 € per ogni inadempimento;

Customer Satisfaction

Spes a sua discrezione potrà effettuare dei sondaggi di "customer satisfaction, tra gli utenti delle palazzine oggetto di questo appalto, per verificare il livello di soddisfazione del servizio di pulizie.

Qualora il numero di responsi con valutazione non soddisfacente sia superiore al 10% del numero di totale degli utenti saranno applicate le seguenti penali: 0,3% del canone complessivo annuale per ogni punto percentuale eccedente il 10%.

9. Modifica degli spazi oggetto del servizio in corso di contratto

Nel caso in cui, durante la vigenza contrattuale, possano verificarsi mutamenti nelle dimensioni e consistenze degli edifici, in aumento o in diminuzione, il canone sarà rideterminato ai sensi dell'art.106 c.1.a D.Lgs.50/2016, utilizzando i prezzi unitari previsti in sede di gara al netto dello sconto offerto, senza che il Fornitore nulla possa pretendere.

In ogni caso ogni altra modifica degli spazi disponibili per lavori, acquisizioni o dismissioni comporterà modifica dei servizi richiesti, temporanea o definitiva, da quantificarsi applicando i prezzi offerti per tipologia omogenea e relative metrature, senza che nulla possa essere eccepito.

Con un preavviso di almeno 48 ore il committente ha la facoltà di sospendere i servizi di pulizia di interi edifici o parte di essi, anche per brevi periodi (esempio cantieri) decurtando dal canone l'importo calcolato moltiplicando il costo mq delle specifiche aree omogenee per la durata del periodo, nel caso di presidio ad ore calcolando le ore di sospensione del servizio.

Durante i periodi di sospensione delle lezioni, in particolare nel mese di agosto, **SPES si riserva la facoltà di chiudere interamente alcuni edifici, anche per periodi ulteriori rispetto alla chiusura completa**, decurtando dal canone l'importo calcolato moltiplicando il costo mq delle specifiche aree omogenee per la durata del periodo, nel caso di presidio ad ore calcolando le ore di sospensione del servizio.

Infine, qualora le disposizioni di Governo, obblighino un lock down, prevedano la sospensione o

prevedano la limitazione delle attività in presenza, sia delle attività didattiche che delle attività aziendali, SPES si riserva di sospendere o interrompere l'attività di pulizia in tutte quelle aree fino a disposizioni differenti, senza che il Fornitore abbia nulla a pretendere, con un preavviso di almeno 48 ore lavorative. SPES provvederà al ricalcolo dei mq dedotti gli spazi oggetto di sospensione del servizio, e il Fornitore provvederà, a fatturare solo gli spazi attivi.

10. Revisione prezzi

Annualmente verrà applicato l'aggiornamento dei prezzi in misura pari al 100% della variazione, accertata dall'ISTAT, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI - nella versione che esclude il calcolo dei tabacchi), verificatesi nell'anno precedente, anche in caso di indice negativo.

All'inizio di ciascun anno, non appena disponibile l'indice ISTAT per l'anno precedente, il Fornitore potrà chiedere l'aggiornamento dei prezzi dovuti per l'anno in corso applicando il 100% della variazione accertata dall'ISTAT a partire dalla data di presentazione dell'offerta e fino al 31/12 dell'anno precedente. In caso di comunicazione dell'indice successiva all'emissione delle prime fatture per l'anno in corso, dovrà essere fatturata la differenza, positiva o negativa, ottenuta applicando i nuovi prezzi alle fatture già emesse.