



*Agenzia Italiana del Farmaco*

**AIFA**

**AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO**  
**AREA COORDINAMENTO AFFARI AMMINISTRATIVI**  
UFFICIO AFFARI AMMINISTRATIVI, CONTABILITÀ E BILANCIO

Gara d'appalto mediante cottimo fiduciario per l'affidamento dei servizi di gestione e manutenzione degli impianti ubicati presso lo stabile sito in Roma, Via del Tritone n. 181  
CIG 0451088995

**CAPITOLATO D'APPALTO**

<u>1</u>	<u>DESCRIZIONE GENERALE DEL CAPITOLATO DI APPALTO .....</u>	<u>4</u>
1.1	SCOPO ED OBIETTIVI DEL CAPITOLATO DI APPALTO .....	4
<u>2</u>	<u>OGGETTO DELL'APPALTO.....</u>	<u>4</u>
2.1	SERVIZI MANUTENTIVI OGGETTO DELL'APPALTO.....	4
<u>3</u>	<u>ONERI, OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ .....</u>	<u>6</u>
3.1	OSSERVANZA DI NORME, PRESCRIZIONI E REGOLAMENTI .....	7
<u>4</u>	<u>ADEMPIMENTI A FINE CONTRATTO.....</u>	<u>7</u>
<u>5</u>	<u>ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI MANUTENTIVI.....</u>	<u>7</u>
5.1	SCHEMA DEI RAPPORTI .....	7
5.2	FLUSSO DELLE INFORMAZIONI SUGLI INTERVENTI .....	8
<u>6</u>	<u>PRESTAZIONI MANUTENTIVE ED ESECUZIONE DEI SERVIZI .....</u>	<u>9</u>
6.1	ESERCIZIO .....	9
6.2	MANUTENZIONE ORDINARIA PREVENTIVA .....	9
6.3	INTERVENTI SU CHIAMATA .....	10
6.4	SERVIZIO DI REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO .....	10
6.5	FLUSSI INFORMATIVI E GESTIONE DEI DATI SUGLI INTERVENTI.....	10
<u>7</u>	<u>PRESA IN CARICO DEGLI IMPIANTI.....</u>	<u>11</u>
<u>8</u>	<u>SISTEMI DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO.....</u>	<u>11</u>
8.1	INFORMAZIONI DI RITORNO, REPORT PERIODICI.....	11
8.2	AUDIT .....	11
<u>9</u>	<u>CORRISPETTIVI VARIAZIONE CONSISTENZA E ADEGUAMENTO CANONI ....</u>	<u>12</u>
<u>10</u>	<u>MANUTENZIONE IMPIANTI TECNOLOGICI.....</u>	<u>12</u>
10.1	OBIETTIVO DEL SERVIZIO.....	12
10.1.1	<i>La Conduzione presenza fissa (7,30-17,30).....</i>	<i>12</i>
10.1.2	<i>La Manutenzione Ordinaria e Preventiva .....</i>	<i>12</i>
10.1.3	<i>Manutenzione Correttiva o a guasto (a misura) .....</i>	<i>13</i>

10.2	ONERI, OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ .....	13
10.3	LIVELLI DI SERVIZIO.....	14
10.4	PARAMETRI E MODALITÀ DI CONTROLLO .....	18
<b>11</b>	<b><u>MANUTENZIONE EDILE .....</u></b>	<b>18</b>
11.1	OBIETTIVI.....	18
11.2	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....	18
11.3	ONERI, OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ .....	19
11.4	OSSERVANZA DI NORME, PRESCRIZIONI E REGOLAMENTI.....	19
11.5	LIVELLO DI SERVIZIO.....	20
11.6	PARAMETRI E MODALITÀ DI CONTROLLO .....	20
11.7	MANUTENZIONE PREVENTIVA (FORFAIT) .....	20
11.8	MANUTENZIONE CORRETTIVA (A MISURA).....	21
<b>12</b>	<b><u>SERVIZIO DI REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO .....</u></b>	<b>21</b>
<b>13</b>	<b><u>ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE NON COMPRESSE NEL CANONE.....</u></b>	<b>21</b>
13.1	MONITORAGGIO GENERALE DELL'IMMOBILE .....	22
13.2	ADEGUAMENTO O IMPLEMENTAZIONE IMPIANTISTICA (A MISURA).....	22
13.2.1	<i>Descrizione.....</i>	22
13.2.2	<i>Assegnazione ed esecuzione delle opere straordinarie di manutenzione e opere di adeguamento alle normative vigenti .....</i>	22
<b>14</b>	<b><u>ALLEGATI TECNICI .....</u></b>	<b>23</b>

## 1 DESCRIZIONE GENERALE DEL CAPITOLATO DI APPALTO

### 1.1 Scopo ed Obiettivi del Capitolato di Appalto

Il presente Capitolato d'Appalto (C.A.) ha lo scopo di definire le richieste tecnico-economiche per assicurare la fruibilità, la continuità dei servizi, l'efficienza e la rispondenza normativa degli immobili e relativi impianti che li realizzano, mantenendo inalterate nel tempo le prestazioni caratteristiche degli stessi tramite la fornitura di un servizio full-service comprendente:

- gestione;
- assistenza tecnica;
- manutenzione ordinaria preventiva periodica;
- Reperibilità del personale per gli interventi su chiamata;

La gestione e la manutenzione dell'immobile e degli impianti dovranno prevedere una politica di miglioramento continuo che abbia come obiettivi la riduzione dei costi di manutenzione ed esercizio, congiuntamente ad un aumento dei livelli di disponibilità e fruibilità.

Nel C.A. l'Impresa Appaltatrice sarà indicata come "Fornitore" e la Stazione Appaltante come "Cliente Appaltatore".

## 2 OGGETTO DELL'APPALTO

### 2.1 Servizi manutentivi oggetto dell'appalto

Oggetto del presente appalto sono i servizi di seguito indicati:

A. Servizio **frigotermici** consistente in:

- diagnosi energetica ed assunzione del ruolo di responsabile per l'uso razionale dell'energia;
- manutenzione preventiva a forfait;
- esercizio degli impianti, esclusa la fornitura del gasolio;
- manutenzione correttiva "Su misura" fuori canone.

B. Servizio di gestione e manutenzione degli **impianti antincendio ed estintori** consistente in:

- esercizio degli impianti;
- manutenzione preventiva a forfait;
- manutenzione correttiva "Su misura" fuori canone.

C. Servizio di gestione e manutenzione degli **impianti elettrici, d'illuminazione e del cablaggio strutturato** consistente in:

- esercizio degli impianti;
- manutenzione preventiva a forfait;
- manutenzione correttiva "Su misura" fuori canone.

D. Servizio di gestione e manutenzione dei **cancelli automatici a scomparsa e delle barriere e/o tornelli**, consistente in:

- esercizio degli impianti;
- manutenzione preventiva a forfait;
- manutenzione correttiva "Su misura" fuori canone.

- E. Servizio di gestione e manutenzione **impianti idrico-sanitari** consistente in:
- esercizio degli impianti;
  - manutenzione preventiva a forfait;
  - manutenzione correttiva "Su misura" fuori canone.
- F. Servizio di gestione e manutenzione **impianti di sollevamento** consistente in:
- esercizio degli impianti;
  - manutenzione preventiva a forfait;
  - manutenzione correttiva "Su misura" fuori canone.
- G. Servizio di gestione e manutenzione **impianti di antintrusione** consistente in:
- esercizio degli impianti;
  - manutenzione preventiva a forfait;
  - manutenzione correttiva "Su misura" fuori canone.
- H. Servizio di gestione e manutenzione **impianti di antiallagamento** consistente in:
- esercizio degli impianti;
  - manutenzione preventiva a forfait;
  - manutenzione correttiva "Su misura" fuori canone.
- I. Servizio di gestione e manutenzione **impianti di supervisione** consistente in:
- esercizio degli impianti;
  - manutenzione preventiva a forfait;
  - manutenzione correttiva "Su misura" fuori canone.
- J. Servizio di gestione e manutenzione **UPS**, consistente in:
- esercizio degli impianti;
  - manutenzione preventiva a forfait;
  - manutenzione correttiva "Su misura" fuori canone.
- K. Servizio di manutenzione **edile**, consistente in:
- manutenzione preventiva a forfait;
  - manutenzione correttiva "Su misura" fuori canone.
- L. Servizio di **derattizzazione**, consistente in:
- manutenzione preventiva a forfait;
  - manutenzione correttiva "Su misura" fuori canone.
- M. Servizio di **Presidio**, consistente in:
- presenza fissa di un operaio di V livello per n. 10 h/giorno (FTE), orario 7,30 - 17.30;
  - reperibilità costante a mezzo cellulare, per recepire le richieste di intervento dell'AIFA;
  - disponibilità di un sistema informativo, basato su piattaforma internet, finalizzato alla registrazione e gestione di tutti i flussi di informazioni e dati riguardanti le attività contrattuali in particolare:
  - aggiornamento continuo dell'archivio dati inerenti le attività manutentive;

- fornitura di reportistica (in formato cartaceo ed elettronico) secondo le modalità ed i formati indicati dall'AIFA (cfr. Capitoli 6.5; 8.1) per ogni impianto e/o apparecchiatura, della documentazione tecnica in termini di schemi, manuali operativi, planimetrie, ecc...;

N.B.: I compensi per i servizi di governo sono da considerarsi inclusi nei compensi forfettari quotati per gli altri servizi.

N. Servizi diversi da quelli sopra elencati, comunque correlati agli scopi che l'AIFA potrà eventualmente richiedere in fase di esecuzione contrattuale, per i quali si procederà con separata trattativa.

### 3 ONERI, OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ

Si precisano, qui di seguito, gli oneri e gli impegni di cui dovrà farsi carico il Fornitore:

- a) presentare documentazione comprovante l'iscrizione alla CCIAA;
- b) informare i propri dipendenti sulle norme e le disposizioni del C.A.;
- c) consegnare ad AIFA, anche su supporto informatico l'elenco, del personale operante nell'appalto, corredato da: dati anagrafici, qualifica contrattuale, numero di matricola, estremi di un documento d'identità e il numero dell'eventuale tessera di riconoscimento aziendale;
- d) i lavori di riparazione e manutenzione dovranno essere eseguiti a macchine ed impianti fermi; qualora questo non fosse possibile, dovranno essere adottate misure e cautele supplementari atte a garantire l'incolumità sia dei lavoratori addetti che a terzi. I mezzi personali di protezione, dovranno possedere i necessari requisiti di resistenza ed idoneità ed essere mantenuti in buono stato di conservazione. Il Fornitore si assume l'obbligo di trasmettere ad AIFA il proprio Documento di Valutazione dei Rischi di cui all'art. \_\_ del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.. Si impegna inoltre a trasmettere, se richiesto, la valutazione del rumore, di cui alla Normativa antinfortunistica sull'inquinamento acustico (Legge 26 ottobre 1995, n. 447), dei propri macchinari ed attrezzature utilizzate nell'espletamento dell'incarico. Il Fornitore si assume l'obbligo, se richiesto, di fornire ad AIFA notizie e dati inerenti gli infortuni di qualsiasi entità, comprensivi degli incidenti comportanti "infortuni mancati", che eventualmente coinvolgessero i propri lavoratori e quelli delle eventuali imprese subappaltatrici autorizzate nell'espletamento dei lavori affidati col presente C.A.;
- e) conduzione dei lavori a mezzo di persona riconosciuta idonea e formalmente incaricata come indicato nel presente C.A.;
- f) direzione ed assistenza tecnica con l'intervento di tecnici specializzati per l'esame delle registrazioni grafiche, controllo e taratura delle apparecchiature;
- g) l'assistenza impiantistica durante le visite e i sopralluoghi degli Enti preposti ai controlli di legge sugli impianti (ASL, ISPESL, VV.FF., Enti Certificatori, ecc.).
- h) assistenza tecnica, qualora richiesta da AIFA, ad altre Imprese cui l'AIFA stessa dia in affidamento lavori esclusi dal presente Capitolato.
- i) Il personale presente nelle ore previste sarà a disposizione per eventuali spostamenti di postazione lavoro ( computer , stampanti, telefoni ecc..) escluso mobilio.

Nel caso che i lavori comportino disturbi all'operatività o pericoli alle persone presenti sarà obbligo del Fornitore di eseguire gli stessi in ore serali o festive.

### 3.1 Osservanza di Norme, Prescrizioni e Regolamenti

L'esercizio degli impianti e i lavori di manutenzione preventiva e correttiva dovranno essere effettuati in osservanza a tutte le leggi, decreti e norme in vigore al momento dell'esecuzione dei lavori ed in particolare, a titolo esemplificativo e non limitativo, a quelle qui di seguito specificate:

- a) Legge 5/03/1990 n. 46: Norme per la sicurezza degli impianti e relativo regolamento di attuazione di cui al D.P.R. 6/12/1991 n. 447;
- b) Legge 26/2/2007 n. 17, di parziale abrogazione della Legge n. 46/1990 e relativo regolamento di attuazione di cui al D.M. 22/01/2008, n. 37;
- c) D.Lgs. n. 9/04/2008 n. 81 e s.m.i. – Testo Unico in materia di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- d) Direttive CEE n. 93/68 e n. 89/336 concernenti la compatibilità elettromagnetica e la marcatura CE a cui dovranno uniformarsi tutti i materiali utilizzati;
- e) Legge 28/12/1993 n. 549 e s.m.i. (Decreti, Circolari e norme emanate successivamente), recante misure a tutela dell'ozono stratosferico e dell'ambiente;
- f) D.Lgs. 3-4-2006 n. 152, recante norme in materia ambientale;
- g) Norme UNI e CEI in vigore.

Per le modifiche su impianti soggetti alla legge n. 46/90, dovrà essere prodotta la dichiarazione di conformità, compilata esclusivamente sul modello approvato con decreto 20 febbraio 1992 e, se richiesto, il progetto a firma di un professionista abilitato.

Presso le strutture e/o uffici preposti sono conservati gli atti tecnico-amministrativi in originale relativi agli impianti (certificato Prevenzione Incendi, denunce impianto di terra, dichiarazioni di conformità, copie delle pratiche ISPEL, ecc.), che potranno essere visionati previo appuntamento.

## 4 ADEMPIMENTI A FINE CONTRATTO

Al termine del periodo contrattuale sarà effettuata una verifica completa degli immobili, di tutte le apparecchiature e degli impianti onde permetterne la constatazione della piena efficienza e del perfetto funzionamento.

Fatto salvo il normale deperimento d'uso e vetustà intervenuti nel periodo contrattuale, qualora l'AIFA non riscontrasse la piena efficienza degli immobili ed impianti affidati, ne richiederà, per iscritto, l'immediato ripristino al Fornitore.

## 5 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI MANUTENTIVI

### 5.1 Schema dei rapporti

Il Fornitore potrà organizzare la propria struttura secondo i criteri che riterrà più opportuni per il raggiungimento dei risultati richiesti. Al fine di razionalizzare i rapporti con l'AIFA, il Fornitore dovrà identificare e istituire le seguenti interfacce:

<i>INTERFACCIA Fornitore</i>	<i>ATTIVITA'</i>	<i>INTERFACCIA CLIENTE</i>
Responsabile di Commessa	Proposte miglioramento e/o interventi straordinari	Responsabile Facility
	Gestione controversie e criticità eventualmente rilevate durante la fase di gestione contrattuale	Responsabile Facility
Responsabile Squadra di lavoro	Gestione operativa degli interventi sia in relazione alla ricezione delle richieste che all'esecuzione	Responsabile Facility

- **Responsabile di Commessa:** cui sono demandate responsabilità e funzioni per la gestione di controversie e criticità ad alto livello così come la gestione operativa ed organizzativa dell'appalto. E' il referente cui segnalare eventuali criticità persistenti o non risolte ed è l'interfaccia principale dell'AIFA.
- **Responsabile della squadra di Lavoro:** è la figura che si occupa della gestione degli interventi della squadra che effettua gli interventi, in funzione di quanto indicato nel Capitolato e delle richieste dell'AIFA.

Responsabile di Commessa e Responsabile della Squadra di lavoro dovranno essere reperibili come indicato nei livelli di servizio richiesti nei singoli moduli manutentivi (cfr. Capitolo 11).

L'AIFA assegna al Responsabile Facility il compito specifico di sovrintendere al controllo delle prestazioni e dei risultati del Fornitore, secondo le modalità indicate nel Capitolo 8.

Le responsabilità potranno essere anche cumulate, tuttavia per ciascun ruolo dovrà essere segnalato all'AIFA il referente / responsabile.

## 5.2 Flusso delle informazioni sugli interventi

L'AIFA monitorerà la corretta e puntuale esecuzione di tutti i servizi ed il corretto funzionamento del flusso delle informazioni.

Per tutti gli interventi il Fornitore è tenuto a garantire il regolare funzionamento del processo e del flusso dati collegato come segue:

- **generazione richieste:** le richieste di intervento per guasti e altre esigenze vengono registrate e processate mediante l'utilizzo di un Sistema Informativo web based. Le richieste di intervento possono scaturire dalle visite programmate da parte del Fornitore e/o da segnalazioni da parte dell'AIFA.
- Le richieste di intervento vengono registrate nel Sistema informativo direttamente dalla presenza fissa
- **ricezione richieste:** il Fornitore raccoglie le richieste di intervento dell'AIFA, inviate secondo le modalità che verranno di seguito definite. Il Fornitore mantiene sempre aggiornati (sul proprio sistema informativo) tutti i dati relativi alle richieste pervenute. Le richieste di intervento e lo stato delle stesse devono essere consultabili da parte dell'AIFA in qualsiasi momento. (cfr. paragrafo 6.4).
- **autorizzazione per interventi extra-canone:** è compito del Fornitore realizzare i necessari preventivi (nei quali siano esplicitati gli importi di riduzione dei canoni manutentivi eventualmente generati), emettere le richieste di autorizzazione e, recepite le autorizzazioni, provvedere all'esecuzione (cfr. Capitolo 11);
- **organizzazione degli interventi:** il Fornitore organizza gli interventi in accordo con i/il responsabile dell'AIFA per ciò che riguarda i tempi e gli orari in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento dell'attività degli uffici e rispettare i tempi previsti per l'esecuzione;
- **gestione informazioni di ritorno:** il Fornitore fornisce, mediante sistema informativo:
  - tutte le informazioni di ritorno necessarie alla valutazione dei risultati, compresi i tempi di intervento e la tipologia dell'intervento (cfr. paragrafo 6.5 e relativi allegati);
  - i dati per l'aggiornamento del sistema informativo dell'AIFA secondo le specifiche definite nel presente Capitolato (cfr. paragrafo 6.5).



## **6 PRESTAZIONI MANUTENTIVE ED ESECUZIONE DEI SERVIZI**

### **6.1 Esercizio**

L'esercizio riguarda tutte le attività necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di servizio da svolgersi nel rispetto delle normative vigenti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo nell'esercizio sono compresi:

- ❑ l'esecuzione delle manovre relative alla messa in funzione ed alla conseguente disattivazione necessarie per il raggiungimento degli obiettivi;
- ❑ la fornitura dei prodotti di consumo necessari per il regolare funzionamento delle apparecchiature e degli impianti e per la conduzione dell'immobile;
- ❑ le operazioni di misura e controllo di regolarità di funzionamento durante la marcia a regime;
- ❑ gli interventi di regolazione e correttivi finalizzati a realizzare e mantenere le condizioni richieste, compatibilmente con il conseguimento della maggiore durata e della migliore utilizzazione dell'immobile;
- ❑ il pronto intervento connesso con la sicurezza delle persone, degli impianti, dell'immobile/immobili e loro pertinenze, nonché le richieste di interventi esterni quali Vigili del Fuoco, Croce Rossa, ecc.

Eventuali provvedimenti adottati dalle Autorità per l'inadempienza a quanto previsto dalle normative vigenti, saranno da ritenersi a carico del Fornitore.

### **6.2 Manutenzione ordinaria preventiva**

Per manutenzione ordinaria preventiva s'intende l'esecuzione di tutte le operazioni, senza esclusione alcuna, necessarie a mantenere la buona funzionalità dell'immobile e dei relativi impianti e a garantire il mantenimento nel tempo delle condizioni rilevate al momento della consegna, facendo ricorso a riparazioni, ripristini, sostituzioni di parti, componenti o apparecchi.

Il Fornitore, con proprio personale, e con attrezzature e mezzi propri, deve operare nei luoghi e nei tempi autorizzati nel rispetto del personale e del patrimonio aziendale dell'AIFA. Compito del Fornitore è la gestione ed il ripristino del bene deteriorato. Non gli è consentita, se non previa autorizzazione scritta, alcuna modifica che possa in qualche modo alterare la funzionalità e la sicurezza della macchina o dell'impianto.

Eventuali sostituzioni, riparazioni, revisioni che si rendessero necessarie durante la durata del contratto a seguito di cause accidentali o per mantenere il rispetto di quanto previsto dal presente Capitolato e dalla normativa vigente, devono essere eseguite dal Fornitore.

Il Materiale d'uso e consumo (grasso, stracci, olio, ecc.) durante le operazioni di manutenzione ordinaria saranno a carico del Fornitore.

Per quanto riguarda la sostituzione di parti usurate di impianti, queste verranno di volta in volta quantificate secondo il listino della C.C.I.A.A di Roma in vigore al momento delle prestazioni e sottoposte ad approvazione dell'AIFA, ove non è possibile, a presentazione costi con aumento del 25% per spese generali e utile.

Nel caso vengano effettuate sostituzioni di parti avariate, è fatto obbligo al Fornitore di lasciare a disposizione dell'AIFA i materiali sostituiti. Della avvenuta sostituzione deve essere fatta menzione sui report interventi.

L'AIFA si riserva la facoltà di far eseguire, a propria cura e spese, analisi chimiche e/o metrologiche sui materiali impiegati per le sostituzioni. Nel caso siano riscontrate differenze tra i materiali

dichiarati e quelli effettivamente utilizzati, il Fornitore é tenuto sin d'ora alla loro sostituzione entro i termini che Le saranno di volta in volta indicati, fatta salva la facoltà dell'AIFA di rescindere anticipatamente il contratto in essere.

### **6.3 Interventi su chiamata**

Il servizio per interventi su chiamata, comprende tutte le attività che il Fornitore deve svolgere per il ricevimento delle richieste d'intervento dell'AIFA e per l'esecuzione di tutte le operazioni necessarie al ripristino del regolare funzionamento degli impianti e alla funzionalità e integrità dell'immobile in caso di "blocco" o inefficienza degli stessi, inclusa la taratura, la messa a punto delle diverse componenti impiantistiche ed il ripristino di una o più parti dell'immobile.

Il servizio sarà attivato attraverso il servizio di Reperibilità e pronto intervento nelle modalità e nei tempi descritti nel paragrafo relativo.

### **6.4 Servizio di Reperibilità e Pronto Intervento**

Il fornitore metterà a disposizione il servizio di Reperibilità e Pronto intervento consistente nella effettuazione di interventi a fronte di necessità derivanti dall'utilizzo, funzionamento e/o decadimento degli impianti e/o delle componenti edilizie e/o delle postazioni di lavoro.

In pratica, fermo restando la Conduzione e di Manutenzione Programmata Preventiva degli Impianti di cui alla scheda specifica, vengono normalmente richieste attività a fronte di guasti accidentali e non prevedibili.

Il servizio dovrà garantire:

- reperibilità di personale specializzato;
- assistenza telefonica diretta per comunicazioni in orari straordinari.

Gli interventi verranno richiesti dagli utenti ed approvati dal Referente interno designato dall'AIFA.

Le attività e gli interventi saranno contabilizzati secondo i prezzi definiti sul listino della C.C.I.A.A. di Roma in vigore al momento delle prestazioni

### **6.5 Flussi informativi e gestione dei dati sugli interventi**

Il Fornitore dovrà utilizzare un sistema informativo, interfacciabile con quello dell'AIFA, onde consentire le seguenti attività:

- gestione delle attività manutentive;
- preventivazione e controllo degli oneri manutentivi;
- controllo dello svolgimento dell'appalto, sia sotto il profilo qualitativo, sia quantitativo;
- gestione di un sistema di archiviazione storica degli interventi manutentivi;
- monitoraggio informativo;
- produzione report per l'AIFA secondo modalità e formati predefiniti (cfr. paragrafo 8.1)

La struttura del sistema deve permettere di:

- fornire, dietro richiesta dell'AIFA, tutte le informazioni relative alla localizzazione, alla tipologia dell'intervento;
- monitorare costantemente lo stato di avanzamento dei lavori e il controllo dei costi;
- verificare i tempi di risposta ed il livello di soddisfazione dell'AIFA interno;
- aggiornare il database degli impianti e della relativa documentazione tecnica e degli scadenziari;

- ❑ tarare con continuità il piano di manutenzione attraverso le informazioni di ritorno che vengono acquisite dai singoli ordini di lavoro, dai rapporti di esecuzione e dai consuntivi economici.

In particolare deve essere possibile gestire le seguenti fasi/attività dell'iter degli interventi manutentivi:

- ❑ manutenzione Programmata;
- ❑ manutenzione "Correttiva" o "Su chiamata";
- ❑ richiesta, programmazione e preventivazione di interventi extra-canone;
- ❑ controllo e monitoraggio dell'esecuzione dei lavori e della loro durata.

## **7 PRESA IN CARICO DEGLI IMPIANTI**

Il Fornitore prende in carico i seguenti impianti/servizi descritti nel presente CAPITOLATO e catalogati nell'allegato 3 "**Elenco Impianti**".

## **8 SISTEMI DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO**

L'AIFA valuterà i risultati ottenuti dal Fornitore attraverso il monitoraggio di quattro parametri fondamentali:

- ❑ soddisfazione del personale AIFA interno;
- ❑ disponibilità impianti;
- ❑ garanzia sugli interventi di manutenzione preventiva;
- ❑ congruenza delle informazioni sugli interventi effettuati.

Il sistema di controllo dell'operato e del raggiungimento dei livelli di servizio richiesti, è costituito da tre strumenti di valutazione:

- ❑ informazioni di ritorno, report periodici;
- ❑ questionari di soddisfazione;
- ❑ audit (verifiche ispettive e controlli a campione).

### **8.1 Informazioni di ritorno, report periodici**

Indipendentemente dalla soluzione informatica scelta dal Fornitore, viene richiesto di predisporre, (cfr. paragrafo 6.4) un report su supporto informatico e/o cartaceo che attesti l'esecuzione degli interventi, in termini di:

- ❑ tipologia;
- ❑ durata;
- ❑ immobile o sua parte oggetto di intervento;
- ❑ impianto e/o apparecchiatura oggetto dell'intervento.

### **8.2 Audit**

Il monitoraggio dello stato dell'immobile e degli impianti, della corretta esecuzione degli interventi e del rispetto delle normative vigenti sarà realizzato attraverso una serie di verifiche ispettive.

Le verifiche ed i controlli potranno essere svolti da personale dell'AIFA o da suoi incaricati (es. Enti Certificatori) che saranno autorizzati a sottoscrivere, in contraddittorio con il Fornitore, verbali e documenti concernenti i servizi in oggetto.

La mancata presenza del Fornitore per causa a lui imputabile comporterà l'accettazione tacita di suddetti verbali da parte dello stesso.

Le visite ispettive verranno segnalate dall'AIFA, o da Terzi incaricati, con un preavviso, anche via fax, minimo di 12 ore.

Le modalità di verifica e la composizione dei team di ispettori, verrà definito, di volta in volta, dall'AIFA.

## **9 CORRISPETTIVI VARIAZIONE CONSISTENZA E ADEGUAMENTO CANONI**

Il corrispettivo per i servizi di gestione e manutenzione degli impianti è annuale e verrà saldato con cadenza trimestrale posticipata, dietro emissione delle relative fatture.

## **10 DURATA DEL CONTRATTO**

I servizi di gestione e manutenzione avranno durata di 12 mesi. Le parti potranno recedere dal contratto dandone comunicazione scritta a mezzo raccomandata entro 60 giorni dalla scadenza.

## **11 MANUTENZIONE IMPIANTI TECNOLOGICI**

### **11.1 Obiettivo del Servizio**

Per ogni tipologia di impianto e apparecchiatura oggetto del servizio di manutenzione il fornitore dovrà mantenerne lo stato di conservazione nonché la loro piena fruibilità, mediante interventi preventivi e/o interventi tempestivi di ripristino degli stati di degrado, ovvero assicurare la continuità dei servizi, l'efficienza e la rispondenza normativa degli impianti che li realizzano mantenendo inalterate nel tempo le prestazioni caratteristiche degli impianti stessi.

#### *11.1.1 La Conduzione presenza fissa (7,30-17,30)*

Per "**Conduzione**" si intende un servizio "elementare", costituito da una serie di operazioni di governo degli impianti quali: avviamento e disattivazione, controllo del normale esercizio, verifiche, e compilazione dei registri e registrazione dei dati.

Il fornitore attua la conduzione e la manutenzione degli impianti tecnologici ai sensi delle disposizioni di cui alla legge 10/90, D.P.R. 412/1993 e suoi aggiornamenti, D.P.R. 551/1999, con riferimento e relativa assunzione della qualifica di "Terzo responsabile dell'esercizio e della manutenzione" ai sensi della Legge 10/9, D.P.R. 412/1993 e D.P.R. 551/99.

Il servizio di conduzione è da intendersi integrato nel servizio di manutenzione che può essere inteso come di "manutenzione ed esercizio".

#### *11.1.2 La Manutenzione Ordinaria e Preventiva*

Per *Manutenzione Ordinaria o Preventiva* si intende la manutenzione "eseguita a intervalli predeterminati", in accordo ai criteri stabiliti nel piano di manutenzione e nelle specifiche rilevate dai libretti d'uso di manutenzione degli apparecchi e dei componenti installati, e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione di funzionamento "degli impianti. (UNI 10147); l'esecuzione di tutte le operazioni necessarie a mantenere gli impianti tecnologici in buono stato di funzionamento e a garantire il mantenimento nel tempo delle condizioni rilevate al momento della consegna; ciò è attuato attraverso azioni di controllo, verifica, pulizia, riparazione, ripristino, revisione.

Il Materiale di uso e consumo (filtri, lampade, grasso, stracci, olio) durante le operazioni di manutenzione ordinaria saranno a carico del fornitore.

Per quanto riguarda la sostituzione di parti usurate di impianti, queste verranno di volta in volta quantificate secondo il listino della C.C.I.A.A. di Roma in vigore al momento delle prestazioni e sottoposte ad approvazione dell'AIFA .

Il dettaglio delle attività che il fornitore provvederà all'esecuzione di tutte le attività di manutenzione così come descritte nell'Allegato 1 *"Piano di manutenzione programmata"*.

#### 11.1.3 *Manutenzione Correttiva o a guasto (a misura)*

Per Manutenzione Correttiva o a Guasto si intende il mantenimento del regolare funzionamento degli impianti mediante la riparazione, ovvero sostituzione, di tutti i componenti degli impianti e dei relativi accessori.

Si tratta di una manutenzione "eseguita a seguito della rivelazione di una avaria e volta a riportare un'entità nello stato in cui essa possa eseguire una funzione richiesta" (UNI 10147).

In presenza di anomalie riscontrate dal personale manutentivo e/o in seguito a richieste fatte dall'AIFA, saranno effettuati tutti gli interventi necessari al mantenimento della corretta funzionalità degli impianti.

### **11.2 Oneri, obblighi e responsabilità**

Il Fornitore si assume la responsabilità di:

- a) assicurare le prestazioni dei tecnici frigoristi, bruciatoristi, meccanici, idraulici, elettricisti, strumentisti, operai e montatori, ecc., per l'espletamento delle verifiche richieste e per la manutenzione degli impianti;
- b) predisporre per la centrale termica:
  - I. il deposito e aggiornamento del "libretto di centrale" (art. 11 del D.P.R. 26/8/98, n. 412)
  - II. la predisposizione ed esposizione di apposito cartello con indicati gli orari giornalieri, il periodo di attivazione stagionale e il nominativo del "responsabile dell'esercizio e della manutenzione" dell'impianto termico.
- c) depositare presso il sito copia della "bolla di lavoro" con indicati i controlli effettuati su tutte le apparecchiature di:
  - rilevazione fumi;
  - estintori e idranti;
  - manichette, naspi, colonnine attacchi autopompa.
- d) allegare la bolla di lavoro al "Registro dei Controlli" a prova della regolare manutenzione effettuata ai sensi e per gli effetti del D.M. 12/01/1998 n. 37 e 4/05/1998 per attività presenti al controllo dei VV.FF. e al D.M. 10/03/1998 per tutti i luoghi di lavoro;
- e) siglare il succitato Registro secondo le modalità riportate, a prova dell'efficienza o non, dei mezzi di estinzione.

Il Fornitore si impegna, inoltre, a rispettare tutte le normative specifiche di settore, a titolo esemplificativo e non limitativo:

- ❑ Legge 1/03/1968, n. 186 concernente la produzione di materiali, apparecchiature, installazioni e impianti elettrici ed elettronici e s.m.i..
- ❑ D.P.R. 29/07/1982 n. 577 e relative Circolari, norme, Decreti ecc. in esso richiamate, parzialmente abrogato dal D.Lgs. n. 139/2006;
- ❑ D.M. 7/1/2005, Norme tecniche e procedurali per la classificazione ed omologazione di estintori portatili di incendio
- ❑ D.P.R. 12/01/1998, n. 37, Regolamento recante disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione incendi, a norma dell'art. 20, comma 8, della Legge 15/03/1997, n. 59;

- ❑ D.M. 16/05/1987 n. 246 concernente "Norme di sicurezza antincendio per gli edifici di civile abitazione".
- ❑ tutte le norme UNI - EN - CEI - ISO richiamate nelle disposizioni legislative citate ed in particolare dalla UNI 9994.
- ❑ Legge 9/01/1991 n. 10: Norme per l'uso razionale dell'energia e relativo Regolamento di esecuzione di cui al D.P.R. 26/08/1993 n. 412:
- ❑ D.P.R. 30/04/1999 n. 162 e relative circolari;
- ❑ Normativa europea UNI - EN 81-80;
- ❑ DM 30/11/1983 - Termini, definizioni generali e simboli grafici di prevenzione incendi;
- ❑ DM 16/05/1987 - Norme di sicurezza antincendi per gli edifici di civile abitazione;
- ❑ Legge 6/12/1971 n. 1083: Norme per la sicurezza dell'impiego del gas combustibile e relative norme UNI con essa approvate;
- ❑ D.M. 12/04/1996: Approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, la costruzione e l'esercizio di impianti termici alimentati da combustibili gassosi;
- ❑ Circolare M.I. n. 73 del 29/07/1971: Impianti termici ad olio combustibile o a gasolio;
- ❑ D.M. 1/12/1975: Norme di sicurezza per apparecchi contenenti liquidi caldi sotto pressione;
- ❑ D.M. 18/05/1976: Disposizioni in ordine agli impianti di condizionamento o ventilazione di cui alla L. 11/11/1975, n. 584, concernente il divieto di fumare in determinati locali e su mezzi di trasporto pubblico.

Si precisa che l'AIFA a fronte di eventuali sanzioni attribuite dalle Autorità Competenti per inadempienze ai punti qui sopra riportati si riserva di valutare i provvedimenti del caso nei confronti del Fornitore.

### **11.3 Livelli di Servizio**

Il Fornitore si obbliga ad operare in modo da raggiungere i livelli di servizio indicati nel seguito; in particolare dovrà:

- ❑ provvedere alla corretta manutenzione e alla gestione degli impianti frigotermici in modo che siano sempre garantite le condizioni termo-igrometriche all'interno dei diversi ambienti;
- ❑ intervenire, quando richiesto, secondo le modalità indicate nel paragrafo 6.3 del presente Capitolato;
- ❑ garantire la reperibilità di un responsabile tecnico del Fornitore mediante un efficiente mezzo di comunicazione anche in periodi della giornata al di fuori degli usuali orari lavorativi e durante i giorni festivi e prefestivi. A questo scopo il Fornitore dovrà indicare:
  - il/i propri responsabili tecnici o referenti;
  - il numero di telefono e di fax dell'ufficio ed eventuale e-mail;
  - il numero del telefono cellulare del responsabile tecnico o dei referenti.

Eventuali impossibilità a soddisfare i requisiti esposti nella tabella seguente per motivi non dipendenti dal Fornitore saranno valutate caso per caso.

<i><b>Livello di servizio</b></i>	<i><b>Requisiti - Impianti Frigotermici</b></i>
-----------------------------------	---

<b>STANDARD</b>	Garantire le seguenti condizioni termo-igrometriche	
	Uffici	Inverno: temperatura 21°C ± 1°C; umidità relativa 50% ± 5%
		Estate: temperatura 26°C ± 1°C; umidità relativa 50% ± 5%
	Locali	Inverno: temperatura 18°C ± 1°C
		Estate: temperatura 18°C ± 1°C
	Nessun guasto o interruzione per mancata manutenzione preventiva o per non corretta manutenzione.	
	Reperibilità su chiamata con intervento immediato	
	In caso di guasto per interruzione del funzionamento o per malfunzionamento l'Assuntore dovrà	
	Guasto bloccante	Intervento entro 1 (una) ora dalla segnalazione
		Ripristino della corretta funzionalità entro 3 (tre) ore dalla chiamata/fax
Guasto non bloccante	Intervenire entro 8 (otto) ore dalla richiesta	
	Ripristino della corretta funzionalità entro 16 (sedici) ore dalla chiamata/fax	
Il servizio deve essere attivo 24 ore al giorno per 7 giorni della settimana		
Per il limite superiore di temperatura si dovrà considerare il minore tra quello indicato in tabella e quello indicato dai regolamenti comunali applicabili.		
Il Fornitore assumerà per le centrali termiche in manutenzione tutte le responsabilità conseguenti alla applicazione della legge n. 10/1991 sui risparmi energetici, sostituendo per gli scopi ed effetti di tale legge il proprietario, il conduttore, l'amministratore dei locali serviti dall'impianto termico in quanto espletante la funzione di "terzo responsabile dell'esercizio e della manutenzione dell'impianto termico", come definito all'art.11 del D.P.R. 26/08/1993 n. 412 e successivo D.P.R. n. 551. Copia della lettera di assunzione della responsabilità inviata all'ente preposto per legge dovrà essere trasmessa per conoscenza all'AIFA.		
Il Fornitore dovrà conseguentemente attivarsi per il perseguimento degli obiettivi, e assumersi le responsabilità derivanti dall'applicazione delle norme sopracitate.		
La pulizia dei filtri avverrà con cadenza semestrale		
Il Fornitore dovrà trasmettere al responsabile del facility un attestato che certifichi il possesso dei requisiti richiesti per l'installazione e la manutenzione degli impianti di cui all'art.1, comma 1, lettera c della legge 5 marzo 1990 n. 46. Gli oneri per l'espletamento delle verifiche di legge, nonché l'assistenza ai sopralluoghi eseguiti dagli enti preposti ai controlli e gli aggiornamenti del libretto di centrale sono inclusi nel contratto di manutenzione.		

<i><b>Livello di servizio</b></i>	<i><b>Requisiti - - Impianti di Spegnimento e Rilevatori di fumo</b></i>
-----------------------------------	--

<b>STANDARD</b>	Nessun guasto o interruzione per mancata manutenzione preventiva o per non corretta manutenzione	
	Intervento su chiamata (ripristino guasti causati da agenti esterni, es. scariche atmosferiche)	
	Uffici	Intervento e ripristino della corretta funzionalità entro 24 (ventiquattro) ore dalla richiesta
Le ore sopra indicate si intendono lavorative (dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 18.00)		

<i><b>Livello di servizio</b></i>	<i><b>Requisiti - Estintori e Idranti</b></i>
-----------------------------------	---

<b>STANDARD</b>	Estintori ed idranti sempre correttamente funzionanti
Le ore sopra indicate si intendono lavorative (dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 18.00)	

**Livello di servizio**

**Requisiti - Impianti Elettrici e Cablaggio strutturato**

STANDARD	Nessun guasto o interruzione per mancata manutenzione preventiva o per non corretta manutenzione	
	In caso di guasto per interruzione del funzionamento o per malfunzionamento l'Assuntore dovrà:	
	Reperibilità su chiamata con intervento immediato	
	Guasto bloccante	Intervento entro 1 (una) ora dalla segnalazione
		Ripristino della corretta funzionalità entro 3 (tre) ore dalla chiamata/fax
Guasto non bloccante	Intervenire entro 8 (otto) ore dalla richiesta	
	Ripristino della corretta funzionalità entro 16 (sedici) ore dalla chiamata/fax	
Personale di Pronto Intervento come prescritto nello specifico Paragrafo del Capitolato		
Il servizio deve essere attivo 24 ore al giorno per 7 giorni della settimana		

**Livello di servizio**

**Requisiti Cancelli e Barriere e/o Tornelli**

STANDARD	Nessun guasto o interruzione per mancata manutenzione preventiva o per non corretta manutenzione	
	In caso di guasto per interruzione del funzionamento o per malfunzionamento l'Assuntore dovrà	
	Guasto bloccante	Intervento entro 1 (una) ora dalla segnalazione
		Ripristino della corretta funzionalità entro 3 (tre) ore dalla chiamata/fax
	Guasto non bloccante	Intervenire entro 8 (otto) ore dalla richiesta
Ripristino della corretta funzionalità entro 16 (sedici) ore dalla chiamata/fax		
Personale di Pronto Intervento come prescritto nello specifico Paragrafo del Capitolato		
Le ore sopra indicate si intendono lavorative (dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 18.00)		

**Livello di servizio**

**Requisiti Impianti idrico sanitari**

STANDARD	Nessun guasto o interruzione per mancata manutenzione preventiva o per non corretta manutenzione	
	In caso di guasto per interruzione del funzionamento o per malfunzionamento l'Assuntore dovrà	
	Guasto bloccante	Intervento entro 1 (una) ora dalla segnalazione
		Ripristino della corretta funzionalità entro 3 (tre) ore dalla chiamata/fax
	Guasto non bloccante	Intervenire entro 8 (otto) ore dalla richiesta
Ripristino della corretta funzionalità entro 16 (sedici) ore dalla chiamata/fax		
Personale di Pronto Intervento come prescritto nello specifico Paragrafo del Capitolato		
Le ore sopra indicate si intendono lavorative (dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 18.00)		



<u>Livello di servizio</u>	<u>Requisiti Impianti di Elevazione</u>
----------------------------	---

<b>STANDARD</b>	Nessun guasto o interruzione per mancata manutenzione preventiva o per non corretta manutenzione	
	In caso di guasto per interruzione del funzionamento o per malfunzionamento l'Assuntore dovrà:	
	Reperibilità su chiamata	
	Blocco con persone a bordo	Intervenire per riportare l'elevatore al piano e liberare il personale bloccato entro 1 (uno) ora dalla segnalazione, da effettuarsi con il personale di Pronto Intervento abilitato Ripristinare la corretta funzionalità entro 1 (una) ora dalla chiamata
	Blocco senza persone a bordo	Intervenire entro 2 (due) ore dalla segnalazione Ripristinare la corretta funzionalità entro 4 (quattro) ore dalla chiamata
Guasto non bloccante	Intervenire e ripristinare la corretta funzionalità entro 6 (sei) ore dalla chiamata	
In seguito alle verifiche dell'ente esterno certificatore, il Fornitore dovrà:		
Prescrizioni dell'ente certificatore	Adempiere a quanto prescritto entro 6 (sei) mesi dalla notifica delle non conformità	
Il servizio deve essere attivo 24 ore al giorno per 7 giorni della settimana		

<u>Livello di servizio</u>	<u>Requisiti - - Impianti di Supervisione</u>
----------------------------	---

<b>STANDARD</b>	Nessun guasto o interruzione per mancata manutenzione preventiva o per non corretta manutenzione	
	Reperibilità su chiamata	
	Uffici	Intervento e ripristino della corretta funzionalità entro 4 (quattro) ore dalla richiesta
Le ore sopra indicate si intendono lavorative (dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 18.00)		

<u>Livello di servizio</u>	<u>Requisiti - - Impianti di Antintrusione</u>
----------------------------	--

<b>STANDARD</b>	Nessun guasto o interruzione per mancata manutenzione preventiva o per non corretta manutenzione	
	Reperibilità su chiamata	
	Uffici	Intervento e ripristino della corretta funzionalità entro 4 (quattro) ore dalla richiesta
Le ore sopra indicate si intendono lavorative (dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 18.00)		

<u>Livello di servizio</u>	<u>Requisiti - - Impianti di Antiallagamento</u>
----------------------------	--

<b>STANDARD</b>	Nessun guasto o interruzione per mancata manutenzione preventiva o per non corretta manutenzione	
	Reperibilità su chiamata	
	Uffici	Intervento e ripristino della corretta funzionalità entro 4 (quattro) ore dalla richiesta
Le ore sopra indicate si intendono lavorative (dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 18.00)		

#### 11.4 Parametri e modalità di controllo

L'oggetto, i parametri e le modalità di controllo per la valutazione del servizio offerto e per la determinazione della corresponsione del compenso, delle penali di cui all'allegato 2 - "Penali" del Capitolato, sono descritti nella seguente tabella. Le modalità di controllo indicate in tabella sono descritte nel Capitolo 8 del presente Capitolato d'Appalto.

Oggetto	Parametri di controllo – Impianti	Modalità di controllo
Soddisfazione dell'AIFA interno	Livello di soddisfazione	Questionari
Manutenzione Condizioni termo-igrometriche	Percentuale di rilevazione a campione per le quali sono rilevati parametri termo-igrometrici al di fuori dei limiti indicati nel capitolato	Audit
	Numero di rilevazioni su richiesta dell'AIFA interno non soddisfatte per mancato o non soddisfacente intervento nelle quali i parametri termo-igrometrici non rispettino quelli indicati nel Capitolato	
Disponibilità Impianti	Numero di guasti bloccanti	Monitoraggio informazioni di ritorno
Garanzia sugli interventi di manutenzione preventiva	Numero di interruzioni o di guasti causati da manutenzione preventiva non eseguita o eseguita non correttamente	Monitoraggio informazioni di ritorno
Congruenza delle informazioni sugli interventi	Corrispondenza dei report periodi ci con le bolle di lavoro	Verifica a campione

## 12 MANUTENZIONE EDILE

### 12.1 Obiettivi

Garantire e mantenere lo stato di conservazione ed il valore patrimoniale dell'immobile nonché garantire la piena fruibilità mediante interventi preventivi e/o tempestivi di ripristino degli stati di degrado, derivanti da guasto e non.

### 12.2 Descrizione del servizio

Il raggiungimento degli obiettivi dovrà essere conseguito attraverso la manutenzione preventiva degli impianti.

Nell'Allegato 1 - "Piano di manutenzione programmata" sono definite, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività di manutenzione correttiva che ricadono nel forfait e quelle che invece saranno a misura e quindi oggetto di specifico progetto tecnico da parte dell'AIFA.

I servizi di manutenzione che il Fornitore dovrà garantire, compresi nel forfait sono legati a:

□ **Manutenzione preventiva:**

- ciclica: consistente nell'esecuzione di un piano di interventi a cicli predeterminati finalizzato a prevenire il degrado di tutte le componenti i complessi edilizi riducendo così al minimo gli interventi di riparazione;
- predittiva: consistente nella esecuzione di un piano di osservazione dei complessi edilizi finalizzata all'individuazione della necessità di interventi manutentivi.

- **Monitoraggio generale dell'immobile:** consiste nel monitoraggio generale dell'immobile e nell'eliminazione delle eventuali anomalie nel rispetto delle normative vigenti e di eventuali procedure interne dell'AIFA.

Non rientrano nella gestione a canone:

- a) opere straordinarie legate a:
  - manutenzione ed adeguamento alle normative vigenti;
  - servizi d'ingegneria e progettazione per la realizzazione di interventi di restauro, di ristrutturazione, di messa a norma, di parti o settori omogenei degli immobili;
- b) altri interventi di manutenzione correttiva e/o straordinaria non compresi negli interventi di manutenzione preventiva, prevista ai paragrafi precedenti;
- c) manutenzione "a rottura" - pronto intervento: aventi carattere d'urgenza che hanno come finalità il ripristino, anche con una soluzione provvisoria «a tamponare», dello stato di funzionalità di una determinato componente edile. Le manutenzioni "a rottura" sono, quindi, volte al ripristino delle diverse anomalie e/o guasti imprevedibili.

Le attività manutentive, oggetto del presente Capitolato, sono di massima riferite alle seguenti tipologie:

- opere in legno (esclusi interventi specifici sugli arredi);
- opere edili e complementari;
- opere minori controsoffitti;
- opere minori vetraio;
- opere minori fabbro;

Inoltre tutte le attività manutentive dovranno svolgersi in maniera tale da garantire il mantenimento dei requisiti tecnici e funzionali delle opere oggetto di manutenzione così come specificato in tabella.

### 12.3 Oneri, obblighi e responsabilità

Il Fornitore dovrà garantire e mantenere permanentemente gli immobili, e i relativi spazi di lavoro, indicati e in particolare dovrà:

- nel caso di riscontrate anomalie (situazioni non a norma o non secondo procedura) provvedere alla immediata eliminazione del problema qualora questo rientri nelle attività a canone descritte nel presente Capitolato. Nel caso in cui l'anomalia non riguardi alcuno dei servizi in oggetto, il Fornitore dovrà comunque segnalarne la presenza all'AIFA;
- provvedere inoltre alla sola segnalazione degli adempimenti amministrativi necessari in merito a passi carrai deterrenti di sosta, insegne e occupazione suolo pubblico;

### 12.4 Osservanza di Norme, prescrizioni e regolamenti

Il Fornitore si impegna inoltre a rispettare tutte le normative specifiche di settore, a titolo esemplificativo e non limitativo:

- a) D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- b) altre normative vigenti;
- c) elenco procedure interne.

### 12.5 Livello di servizio

Allo scopo di garantire le condizioni di funzionamento e di conservazione dei sistemi edilizi il Fornitore dovrà organizzare un sistema di manutenzione, che garantisca i livelli di servizio definiti in tabella.

Eventuali impossibilità a soddisfare i requisiti esposti in tabella per motivi non dipendenti dal Fornitore saranno valutate caso per caso.

Livello di servizio	Requisiti Manutenzione Edile	
	Assenza di stati di degrado causati da manutenzione non eseguita o eseguita non correttamente	
	In caso di guasti per eventi straordinari, il Fornitore dovrà ripristinare le condizioni originarie e/o prevedere soluzioni "a tampone":	
	In caso di guasto per interruzione del funzionamento o per malfunzionamento l'Assuntore dovrà	
	Chiamata d'emergenza	Intervenire entro 1 (una) ora dalla segnalazione
		Ripristinare la corretta funzionalità entro 4 (quattro) ore dalla chiamata/fax
	Guasto non bloccante	Intervenire entro 8 (otto) ore dalla richiesta
ripristinare la corretta funzionalità entro 16 (sedici) ore dalla chiamata/fax		
Le ore sopra indicate si intendono lavorative (dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 18.00)		

### 12.6 Parametri e modalità di controllo

L'oggetto, i parametri e le modalità di controllo per la valutazione del servizio offerto e per la determinazione della corresponsione del compenso, delle penali di cui all'Allegato 2 - "Penali" del Capitolato, sono descritti nella seguente tabella. Le modalità di controllo indicate in tabella sono descritte nel Capitolo 8 del presente Capitolato d'Appalto.

Oggetto	Parametri di controllo	Modalità di controllo
fruibilità dell'immobile	Numero di rilevazioni in cui i tempi di ripristino risultano superiori a quelli definiti	Visite ispettive
Garanzia sugli interventi di manutenzione preventiva	Numero di situazioni di degrado causati da manutenzione preventiva non eseguita o eseguita non correttamente	Monitoraggio informazioni di ritorno
Soddisfazione dell'AIFA interno	Livello di soddisfazione a freddo	Questionari
Congruità delle informazioni sugli interventi	Corrispondenza dei report periodi ci con le bolle di lavoro	Verifiche a campione

### 12.7 Manutenzione preventiva (forfait)

Il Fornitore dovrà provvedere, con le frequenze indicate dall'AIFA nell'Allegato 1 - "Piano di manutenzione programmata" le attività essenziali descritte e di altre che riterrà opportuno

eseguire, e che indicherà nell'offerta, allo scopo di mantenere le condizioni di funzionamento e di conservazione dei sistemi edilizi.

Il Materiale di uso e consumo durante le operazioni di manutenzione ordinaria sarà a carico del fornitore.

Per quanto riguarda la sostituzione di parti usurate dell'immobile (pavimenti, serramenti, vetrate, ecc.), queste verranno di volta in volta quantificate secondo il listino della C.C.I.A.A. di Roma in vigore al momento delle prestazioni e sottoposte ad approvazione dell'AIFA.

Il dettaglio delle attività che il fornitore provvederà all'esecuzione di tutte le attività di manutenzione così come descritte nell'Allegato 1 "*Piano di manutenzione programmata*".

#### **12.8 Manutenzione correttiva (a misura)**

Il Fornitore dovrà prontamente eseguire almeno tutte le riparazioni elencate nell'Allegato 1, da intendersi come prestazioni minimali richieste dall'AIFA, a titolo indicativo e non esaustivo. Dovrà altresì segnalare all'AIFA quelle manutenzioni che riterrà opportuno eseguire al fine di raggiungere i livelli di servizio indicati dall'AIFA.

Resta comunque inteso che per l'assegnazione e la realizzazione di interventi migliorativi proposti dal Fornitore valgono i criteri e l'iter autorizzativo previsto per le opere a misura (cfr. Capitolo 12).

Le attività svolte saranno di volta in volta quantificate secondo il listino della C.C.I.A.A. di Roma in vigore al momento delle prestazioni e sottoposte ad approvazione dell'AIFA.

Il dettaglio delle attività che il fornitore provvederà all'esecuzione di tutte le attività di manutenzione così come descritte nell'Allegato 1 "*Piano di manutenzione programmata*".

#### **13 SERVIZIO DI REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO**

Il fornitore metterà a disposizione il servizio di Reperibilità e Pronto intervento consistente nella effettuazione di interventi a fronte di necessità derivanti dall'utilizzo, funzionamento e/o decadimento degli impianti e/o delle componenti edilizie e/o delle postazioni di lavoro.

In pratica, fermo restando la Conduzione e di Manutenzione Programmata Preventiva degli Impianti di cui alla scheda specifica, vengono normalmente richieste attività a fronte di guasti accidentali e non prevedibili.

Il servizio dovrà garantire:

- Reperibilità di personale specializzato
- Assistenza telefonica diretta per comunicazioni in orari straordinari

Gli interventi verranno richiesti dagli utenti ed approvati dal Referente interno designato dall'AIFA.

Le attività e gli interventi saranno contabilizzati secondo i prezzi definiti sul listino della C.C.I.A.A. di Roma in vigore al momento delle prestazioni

#### **14 ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE NON COMPRESSE NEL CANONE**

L'esecuzione di opere non disciplinate dagli interventi di manutenzione preventiva e correttiva, descritti ai precedenti paragrafi 11.1.2e 11.1.3, dovrà essere espressamente autorizzata dall'AIFA.

Non saranno contabilizzati e quindi pagati interventi non ordinati secondo le procedure autorizzative definite dall'AIFA.

Nel caso in cui le richieste pervenute al Fornitore siano da ricomprendere negli interventi a canone, il Fornitore, dopo aver segnalato al richiedente la necessità di autorizzazione amministrativa, predisporrà un preventivo dettagliato delle opere necessarie per il soddisfacimento della richiesta di intervento che invierà tempestivamente al responsabile di Facility.

Ogni preventivo, qualora necessario, sarà corredato di un progetto a cura del Fornitore, che dovrà provvedere anche alla precisa ed analitica determinazione del costo di esecuzione e dei tempi di intervento.

L'assegnazione avverrà comunque a insindacabile giudizio dell'AIFA, che si riserva la facoltà di valutare anche altre offerte secondo i criteri esposti al Paragrafo 12.1 del presente C.A.

#### **14.1 Monitoraggio generale dell'immobile**

Il servizio consiste nel monitoraggio generale dell'immobile e nell'eliminazione delle eventuali anomalie qualora queste siano ricomprese nelle attività a canone (o nella segnalazione della necessità di intervento ove questo esuli dalle competenze indicate nel presente Capitolato) nel rispetto delle normative vigenti e delle procedure interne in merito a:

- interventi straordinari programmabili;
- gestione dei rifiuti speciali (materiale di scarico interventi edili, ecc.);
- obblighi amministrativi correlati agli immobili (passi carrai, occupazione suolo pubblico, ecc.).

Il servizio è comprensivo dell'aggiornamento dinamico e dell'archiviazione delle certificazioni, delle documentazioni tecniche ed amministrative richieste dalla normativa vigente, nonché del relativo aggiornamento nel sistema informativo dell'AIFA.

#### **14.2 Adeguamento o implementazione impiantistica (a misura)**

##### *14.2.1 Descrizione*

Il servizio consiste nell'adeguamento e implementazione impiantistica di un posto di lavoro nuovo o esistente sulla base delle indicazioni del Committente, realizzato con torrette a pavimento e/o prese a parete, compreso la modifica delle linee elettriche in partenza dalle scatole di derivazione alle torrette e la modifica e/o implementazione del cablaggio strutturato esistente comprendente lo sfilaggio e reinfilaggio dei cavi, il loro attestamento e la nuova certificazione.

Si intendono compresi lo smontaggio ed il rimontaggio del controsoffitto e/o del pavimento galleggiante, le forature, le eventuali tracce, lo spostamento di eventuali fax, stampanti, la fornitura di torrette e ogni quant'altro necessario al completo ripristino della postazione di lavoro.

##### *14.2.2 Assegnazione ed esecuzione delle opere straordinarie di manutenzione e opere di adeguamento alle normative vigenti.*

Il Fornitore, nel corso delle attività di conduzione degli immobili e degli impianti, potrà proporre l'effettuazione di interventi migliorativi, dalla cui realizzazione derivi una riduzione dei canoni manutentivi o una migliore fruibilità degli immobili per l'AIFA. In questo caso, restando valide le normali procedure di assegnazione di appalti dell'AIFA, a parità di condizioni tecnico-economiche l'assegnazione avverrà a vantaggio del Fornitore.

Tra tutti i progetti redatti dal Fornitore, l'AIFA ordinerà all'impresa l'esecuzione di quelli che riterrà opportuni.

La realizzazione delle opere straordinarie (non comprese nel canone) decisa autonomamente dall'AIFA sarà assegnata al Fornitore o ad altra Impresa secondo le normali procedure di assegnazione di appalti dell'AIFA. Nel caso di interventi decisi dall'AIFA, questa si riserva la facoltà di rinegoziare con il Fornitore i canoni per riflettere i minori bisogni manutentivi a seguito degli interventi eseguiti.

Nel caso in cui le opere siano assegnate al Fornitore l'esecuzione delle stesse dovrà avvenire secondo piani programmatici predisposti a cura ed onere del Fornitore, ma di concerto e sotto la supervisione dell'AIFA.

Durante tutto il periodo di esecuzione dei lavori non verranno computati i corrispettivi forfettari di manutenzione per le aree interessate dai cantieri.

Sarà inoltre compito del Fornitore fornire la necessaria documentazione degli interventi eseguiti come pure l'eventuale aggiornamento delle certificazioni di adeguamento degli impianti validi per l'ottenimento di nulla osta e/o di certificati di prevenzione incendi.

Nel caso di lavori affidati a terzi, al completamento delle opere, l'aggiudicatario del contratto di manutenzione è tenuto a prendere in carico gli impianti nella nuova situazione. A tal fine si distinguono le seguenti situazioni:

- impianti che richiedono una certificazione esterna: il verbale di collaudo rilasciato dall'Ente Certificatore, o la certificazione emessa dall'esecutore delle opere fa testo quale garanzia di esecuzione delle opere secondo le normative vigenti, e l'aggiudicatario prenderà in carico gli impianti sulla base di detta documentazione;
- impianti che non richiedono certificazione: l'AIFA in sede di collaudo, preliminare alla delibera di pagamento, coordinerà la presa in carico degli impianti in contraddittorio tra l'aggiudicatario del contratto di manutenzione e l'esecutore delle opere straordinarie.

#### **15 ALLEGATI TECNICI**

- Allegato 1 - Piano di manutenzione programmata
- Allegato 2 - Penali
- Allegato 3 - Elenco Impianti