



Guardia di Finanza
REPARTO T.L.A. LAZIO
Ufficio Logistico – Sezione Commissariato ed
Armamenti- Drappello Commissariato
RM0730000p@pec.gdf.it

CONDIZIONI TECNICHE
PER IL SERVIZIO DI PULIZIA ED IGIENE AMBIENTALE NELLE
CASERME DEL CORPO DELLA GUARDIA DI FINANZA.

EDIZIONE 2015

INDICE

1. GENERALITÀ	pag. 3
2. RAPPRESENTANTE per l'AMMINISTRAZIONE	pag. 3
3. RAPPRESENTANTE per l'APPALTATRICE	pag. 3
4. PERSONALE	pag. 4
5. TIPOLOGIA dei LOCALI	pag. 5
6. SERVIZIO	pag. 7
7. LA FUNZIONE di CONTROLLO (Vigilanza e Penalità)	pag. 8
8. MATERIALI di CONSUMO ed ATTREZZATURE	pag. 13
9. CONTROLLO sulla QUALITÀ	pag. 14
10.CONDIZIONI CONTRATTUALI	pag.15

~~~~~

### **ALLEGATI:**

- uffici dirigenziali (scheda 1)
- uffici non dirigenziali (scheda 2)
- pertinenze (scheda 3)
- camere destinate al personale in Ferma Volontaria (scheda 4)
- camere assegnate a militari accasermati (scheda 4 bis)
- corpi di guardia (scheda 5)
- servizi igienici (scheda 6)
- mense (scheda 7)
- cucine (scheda 8)
- sale convegno (scheda 9)
- sale cinematografiche, luoghi di culto, palestre, piscine (scheda 10)
- spogliatoi (scheda 11)
- infermerie (scheda 12)
- aule didattiche (scheda 13)
- altri locali (scheda n. 14)

---

(timbro e firma dell'offerente)

-segue-

## 1. GENERALITÀ

Il servizio di pulizia presso i Comandi del Corpo della Guardia di Finanza (più avanti indicati come “Comandi”), viene svolto secondo le modalità di dettaglio previste dall’Amministrazione appaltante (più avanti indicata come “Amministrazione”) nelle presenti Condizioni Tecniche (più avanti indicate come “CC.TT.”), facenti parte integrante del contratto d’appalto (più avanti indicato come “contratto”), nonché nelle eventuali clausole e/o deroghe previste per ciascuna gara.

Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato e dotato delle migliori attrezzature disponibili e dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d’intervento, sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire un sano e piacevole svolgimento delle attività.

**Si precisa che il contratto di cui le presenti Condizioni Tecniche sono parte integrante, disciplina un servizio “A Corpo”, finalizzato a garantire la effettuazione delle prestazioni richieste. Non esistendo quindi un “monte” ore di riferimento, l’impresa appaltatrice nulla potrà eccepire al riguardo nei confronti dell’Amministrazione.**

## 2. RAPPRESENTANTE per l’AMMINISTRAZIONE

Il Comandante del competente Reparto, per ciascuna delle infrastrutture ove deve essere svolto il servizio pulizia ed igiene ambientale, designa un Ufficiale/Sottufficiale quale “Rappresentante” per l’Amministrazione ed un suo sostituto per i casi di assenza/impedimento.

A quest’ultimo fanno capo tutte le attività relative allo svolgimento del servizio, ivi compresa l’esclusiva competenza ad intrattenere rapporti formali con il “Rappresentante” per l’Appaltatrice.

Egli opera sulla base della normativa interna del Corpo, per quanto applicabile in relazione alle particolarità del servizio ed è responsabile della vigilanza su tutte le attività connesse con il buon andamento del servizio.

Egli provvede all’accertamento della perfetta ed uniforme osservanza delle presenti CC.TT., nonché di ogni altra disposizione contrattuale e legislativa in materia.

## 3. RAPPRESENTANTE per l’APPALTATRICE

a. L’Appaltatrice deve nominare e comunicare al Comando utilizzatore del servizio, entro 15 (quindici) giorni dalla sottoscrizione del contratto, un proprio responsabile qualificato, per assicurare che il servizio venga svolto regolarmente ed in conformità agli impegni contrattuali assunti.

Tale “Rappresentante”, nominato per ogni singolo Comando, deve essere reperibile in ogni momento dello svolgimento del servizio, in modo che nessuna operazione possa essere ritardata a causa della sua indisponibilità.

Il rappresentante per l’Appaltatrice è incaricato di coordinare e controllare l’attività di tutto il personale e sarà il referente dell’Amministrazione relativamente a contestazioni, segnalazioni, richieste di interventi di pulizia rapidi e specifici, richieste di chiarimenti e quant’altro ritenuto necessario.

---

(timbro e firma dell’offerente)

**Il rappresentante per l'Appaltatrice dovrà essere sempre reperibile, via telefono, durante le ore di effettuazione dei servizi.**

Tutte le comunicazioni formali relative alle contestazioni riguardanti le modalità di esecuzione del contratto saranno trasmesse secondo le modalità indicate al paragrafo 7.2.

- b. L'Appaltatrice provvederà anche a nominare contestualmente un sostituto che opererà in caso di assenza del responsabile e ne darà comunicazione entro i termini suddetti all'Amministrazione.

#### **4. PERSONALE**

- a. Tutto il personale addetto all'esecuzione dei servizi deve essere alle dipendenze dell'Appaltatrice, professionalmente idoneo alle mansioni assegnate, nel numero necessario per l'esecuzione ottimale del servizio in base a quanto previsto dal contratto e dalle presenti Condizioni Tecniche, secondo le qualità ed i livelli professionali previsti dalle vigenti disposizioni in materia di lavoro per le prestazioni che tale personale è chiamato a svolgere.

Il personale addetto ai servizi di pulizia deve possedere capacità fisiche e professionali per un soddisfacente espletamento del servizio medesimo.

Ai fini della definizione dei livelli professionali in questione, si fa riferimento a quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro per imprese di pulizia e servizi integrati/multiservizi in vigore all'atto dell'esecuzione del servizio.

- b. Almeno 5 (cinque) giorni prima dell'inizio delle prestazioni, salvo diversa previsione contrattuale, l'Appaltatrice dovrà far pervenire al Comando del singolo Reparto l'elenco nominativo completo del personale che intende impiegare, specificando per ognuno il livello professionale, qualifica, mansioni, corredato dalla copia di un valido documento di riconoscimento.

Le stesse informazioni devono essere fornite per il personale "di riserva", per eventuali sostituzioni, affinché il Comando possa concedere il relativo benessere.

La ditta che effettua il servizio dovrà, in ogni caso, comunicare con immediatezza al Comando del singolo Reparto, eventualmente, qualsiasi variazione relativa al personale e/o alle relative categorie, livelli professionali, qualifiche, mansioni ed ore di servizio.

In ogni caso, nel corso dell'esecuzione, l'Amministrazione potrà, in qualsiasi momento, richiedere esibizione e/o copia autentica del libro unico dei lavoratori.

- c. L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere all'Appaltatrice la sostituzione di personale ritenuto non idoneo o non gradito, a suo insindacabile giudizio partecipando alla ditta le motivazioni della richiesta.

In tal caso, l'Appaltatrice provvede alla sostituzione richiesta entro 8 (otto) giorni, senza che ciò possa costituire maggior onere.

- d. L'Appaltatrice deve assicurare al personale, in tutti i settori di impiego, idonei capi di vestiario, nonché - ove previsto dalla legislazione vigente - capi speciali antinfortunistici (dotazioni di protezione individuale).

In particolare, il personale deve indossare tuta o camice da lavoro, con

---

(timbro e firma dell'offerente)

contrassegno stampato dell'Appaltatrice e targhetta identificativa.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione di quei capi ritenuti, a suo insindacabile giudizio, non rispondenti al decoro e/o all'uso.

- e. Nello svolgimento del servizio il personale deve tenere un comportamento irreprensibile e sempre formalmente corretto.

In particolare, deve:

- evitare di intrattenersi e/o aggirarsi "a vuoto" nei locali e nelle aree scoperte adiacenti, allontanandosi dall'infrastruttura non appena ultimato l'orario di servizio;
- consegnare immediatamente le cose, qualunque sia il valore o lo stato, rinvenute ed abbandonate nell'ambito della struttura;
- segnalare subito agli organi competenti le anomalie che rilevasse durante lo svolgimento del servizio;
- non prendere ordini da estranei all'esecuzione del servizio;
- astenersi dall'acquisire e dal rilevare notizie relative ad atti o informazioni in possesso dell'Amministrazione.

In caso di sciopero, di assemblee od altre astensioni non corrispondenti a giornate ma quantificabili a ore, l'Appaltatrice si impegna a comunicare le ore non prestate, per le eventuali detrazioni dal corrispettivo. Trattandosi di servizio effettuato nell'ambito di struttura pubblica erogante servizi di pubblica utilità, dovrà comunque essere garantita l'attività minimale di pulizia da concordarsi con il Rappresentante dell'Amministrazione. La ditta appaltatrice sarà tenuta a dare comunicazione dello sciopero con almeno 3 giorni di anticipo.

## **5. TIPOLOGIA dei LOCALI**

Il servizio, in dipendenza di quanto meglio specificato in contratto, viene svolto "a **Corpo**" secondo modalità e periodicità indicate in dettaglio nelle allegate "**Schede**" **da "1" a "14"**, fermo restando che la società appaltatrice dovrà garantire **le ore e le frequenze minime previste dal Disciplinare di gara nonché quelle ulteriori indicate nella Busta B "OFFERTA TECNICA" presentata in sede di gara.**

Le ore e le frequenze ulteriori indicate *nella* Busta B "OFFERTA TECNICA" saranno ripartite equamente in base alle metrature dei Reparti in accordo con l'Amministrazione appaltante.

In considerazione della possibile diversa articolazione, presso ciascun Reparto, dell'orario di servizio si precisa, in relazione alle frequenze "giornaliere" e "giorni alterni" indicate nelle schede allegate, quanto segue:

1. per i Comandi che effettuano l'orario di servizio ripartito su cinque giorni la settimana:
  - "giornaliera": frequenza degli interventi in tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì;
  - "giorni alterni": frequenza degli interventi nelle giornate del lunedì, mercoledì e venerdì.
2. per i Comandi che effettuano l'orario di servizio ripartito su sei giorni la settimana:
  - "giornaliera": frequenza degli interventi in tutti i giorni lavorativi dal lunedì al sabato;
  - "giorni alterni": frequenza degli interventi nelle giornate del lunedì, mercoledì e

---

(timbro e firma dell'offerente)

venerdì o, in alternativa da concordarsi con il Comando di ciascun Reparto martedì, giovedì, e sabato.

3. In tutti i Comandi, indipendentemente dalle modalità di ripartizione dell'orario di servizio:
- frequenza "giornaliera" per corpi di guardia: sette giorni la settimana. Al riguardo, tuttavia, ciascun singolo Comando potrà eventualmente stabilire periodicità diverse;
  - frequenza "giornaliera" per servizi igienici di pertinenza a corpi di guardia, camere per il personale soggetto ad obblighi di accasermamento ed infermerie: sette giorni la settimana. Al riguardo, tuttavia, ciascun singolo Comando potrà eventualmente stabilire periodicità diverse.

L'individuazione della tipologia standard dei locali è la seguente:

- (1) **Uffici dirigenziali:** locali arredati con mobili di legno (anche d'epoca) e con quadri, tendaggi, tappeti, suppellettili, candelabri e/o lumi. Possono prevedere la presenza di attrezzature per ufficio (sistemi di video scrittura, stampanti, computer, fax, fotocopiatrici, etc.) (**scheda 1**);
- (2) **Uffici non dirigenziali:** locali arredati con mobili di legno e/o metallici di serie, privi di tappeti e accessori di particolare pregio. Prevedono la presenza di varie attrezzature per ufficio (sistemi di video scrittura, stampanti, computer, fax, fotocopiatrici, etc.) (**scheda 2**);
- (3) **Pertinenze (corridoi, scale, pianerottoli, etc.):** locali di transito, eventualmente arredati saltuariamente (scrivanie per uscieri, quadri, sistemi di illuminazione, etc.) (**scheda 3**);
- (4) **Camere:** locali arredati con mobili di legno e/o metallici, per il soggiorno e pernottamento di una o più persone. Normalmente complete di servizi igienici (**scheda 4 e 4 BIS**);
- (5) **Corpi di guardia:** locali adibiti all'alloggiamento (ivi compreso il riposo notturno) di militari in servizio di vigilanza. Possono prevedere la presenza di sale parlatorio (**scheda 5**);
- (6) **Servizi igienici (docce, bagni, lavabi e relativi locali di accesso):** locali di servizio, normalmente con mura piastrellate almeno fino ad altezza d'uomo e forniti di accessori vari (specchi, rubinetterie, asciugamani elettrici, etc.) (**scheda 6**);
- (7) **Mense:** locali adibiti alla distribuzione ed alla consumazione dei pasti ed alla conservazione, in misura ridotta, degli alimenti: prevedono la presenza in numero variabile, di attrezzature ed elettrodomestici di diversa tipologia (frigoriferi, piastre per cottura forni, cucine a gas, grill etc.) (**scheda 7**);
- (8) **Cucine:** locali adibiti allo svago ed al tempo libero dei militari; variamente arredati, prevedono, oltre alla presenza, in numero variabile, di attrezzature ed elettrodomestici di diversa tipologia (frigoriferi, piastre per cottura e forni, cucine a gas, grill, etc) (**scheda 8**);
- (9) **Sale convegno:** locali adibiti allo svago ed al tempo libero dei militari; variamente arredati, prevedono, oltre alla presenza di vari accessori (televisori, impianti di riproduzione, videoregistratori, etc.), tavoli, sedie, poltrone, divani, etc.

(timbro e firma dell'offerente)

**(scheda 9);**

- (10) **Sale cinematografiche, luoghi di culto, palestre-piscine:** locali adibiti alle proiezioni cinematografiche, o locali destinati alla celebrazione di riti religiosi (variamente arredati secondo la destinazione d'uso) **(scheda 10);**
- (11) **Spogliatoi:** locali adibiti al cambio di indumenti ed alla conservazione temporanea degli stessi; generalmente attigui a cucine, palestre, piscine, officine, etc., sono arredati con panche ed armadietti (metallici e/o in legno) **(scheda 11);**
- (12) **Infermerie:** locali adibiti alla visita ed al ricovero temporaneo di personale. Oltre a sale visita (arredate anche con attrezzature mediche), comprendono servizi igienici e locali di transito (sale di attesa, spogliatoi, etc.) **(scheda 12);**
- (13) **Aule didattiche:** locali adibiti alla formazione, istruzione e aggiornamento del personale; arredati con sedie, scrivanie ed accessori vari quali televisori, videoregistratori, proiettori ecc. **(scheda 13);**
- (14) **Altri locali:** tale voce si riferisce a tutte le strutture adibite ad attività e destinazioni di utilizzo non comprese nelle precedenti tipologie **(scheda 14).**

**Resta, pertanto, inteso che a carico dell'Appaltatrice permane l'obbligo di eseguire i servizi di pulizia ai locali così come esistenti, anche nel caso non abbia usufruito del diritto riconosciute di effettuare – prima dello svolgimento della gara - un sopralluogo ai locali, secondo le modalità previste dal Disciplinare di Gara.**

In presenza di locali non esattamente riconducibili alle tipologie sopra esposte, gli stessi, nel corso della procedura di preparazione della gara, saranno classificati in base a criteri analoghi a una delle tipologie previste dalle presenti Condizioni Tecniche.

## **6. SERVIZIO**

- a. Tutti gli interventi dovranno essere effettuati accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.
- b. Gli orari entro i quali devono essere svolte le operazioni previste dal contratto sono comunicati all'Appaltatrice dal Rappresentante per l'Amministrazione tre giorni prima dell'inizio di esecuzione del servizio.  
Tali orari devono avere, di massima, carattere di stabilità e non devono coincidere con gli orari di servizio dei singoli Comandi. Relativamente a tale divieto sono possibili deroghe parziali di volta in volta stabilite dal Comando presso il quale viene svolto il servizio. Eventuali modifiche e variazioni agli orari stabiliti dal Comando e derivanti da esigenze sopravvenute dovranno essere comunicate tempestivamente alla ditta che esplica il servizio al fine di adeguare l'organizzazione delle prestazioni dovute. Devono essere altresì tempestivamente comunicate all'Appaltatrice disposizioni di dettaglio in ordine a particolari esigenze connesse alla natura dei locali.
- c. Prima della consegna dei lavori l'impresa appaltatrice dovrà predisporre e consegnare al rappresentante per l'Amministrazione il programma degli interventi

(timbro e firma dell'offerente)

ordinari con l'indicazione del giorno in cui si attua l'intervento, della cadenza e dell'area interessata (edifici, piani o uffici, ecc.) e la corrispondente tipologia di intervento da effettuarsi e i prodotti che verranno utilizzati. Sarà cura dell'impresa appaltatrice indicare puntualmente i mezzi e/o attrezzature che verranno utilizzati, il loro posizionamento e la presunta tempistica d'impiego.

- d. L'Appaltatrice deve curare, inoltre, la raccolta dei rifiuti derivanti dalle operazioni di pulizia espletate ed il loro deposito negli appositi contenitori messi a disposizione dai fruitori del servizio. Tali contenitori devono essere periodicamente puliti e disinfettati a cura dell'appaltatrice con cadenza bimensile.

Laddove prescritto dai regolamenti comunali il materiale dovrà essere mantenuto separato, conformemente alle disposizioni comunali in tema di raccolta differenziata dei rifiuti, quindi posto in contenitori idonei alla raccolta differenziata.

- e. Per tutte le operazioni aventi frequenza cadenzata (bimestrale, trimestrale, etc.), la ditta dovrà comunicare tempestivamente e per iscritto, l'inizio delle operazioni medesime alla predetta programmazione, affinché sia possibile l'accertamento dell'effettiva corresponsione delle prestazioni indicate nel presente Capitolato.

## **7. LA FUNZIONE DI CONTROLLO**

Il primario ed inderogabile obiettivo dell'azione di controllo sull'esecuzione contrattuale deve essere quello di pretendere il rigoroso rispetto delle norme e condizioni contrattuali da parte dell'appaltatrice.

Per raggiungere tale risultato è impegno prioritario per i Comandanti dei Reparti beneficiari dei servizi e responsabili dell'esecuzione dei contratti, mediante il dipendente Rappresentante per l'Amministrazione, improntare la loro azione in strettissima aderenza a quanto espressamente previsto nel contratto e nelle presenti Condizioni Tecniche, emanando le disposizioni applicative interne ritenute più opportune.

Il Comandante di Reparto, mediante il Rappresentante per l'Amministrazione, dovrà:

- pretendere dall'appaltatrice la comunicazione dei nominativi del personale che le stesse intendono impiegare nell'espletamento dei servizi, nei termini e con le modalità previste dai contratti, nonché l'autocertificazione che il personale autorizzato è in regola secondo la legislazione sul lavoro e la normativa del C.C.N.L. per le imprese di pulizia e servizi integrati/multiservizi in vigore all'atto dell'espletamento delle prestazioni;
- avanzare richiesta motivata all'appaltatrice, anche esecuzione durante, di sostituzione del personale che sia ritenuto non idoneo;
- vigilare sull'azione degli Organi di controllo dell'esecuzione contrattuale, che devono essere a perfetta conoscenza del contenuto dei contratti e delle annesse Condizioni Tecniche nonché della normativa applicabile nello svolgimento dei servizi, al fine di pretendere che l'appaltatrice dia puntuale ed esatta applicazione alle pattuizioni contrattuali e garantisca le obbligazioni alle quali si è impegnata, intervenendo, in caso di irregolarità e/o inadempienze accertate, con tempestività e senza incertezze;

(timbro e firma dell'offerente)



- contestare all'Appaltatrice le irregolarità e/o inadempienze accertate e, nel caso in cui la stessa Ditta non sia in grado di porvi rimedio e/o non fornisca giustificazioni ritenute idonee, segnalare, con la massima tempestività, al Re.T.L.A. le predette irregolarità e/o inadempienze, al fine di consentire l'applicazione delle penalità indicate in contratto e le sanzioni previste dalle vigenti disposizioni di legge.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, nominato dal Comandante del Reparto T.L.A., dovrà esplicare un'attenta e continua sorveglianza sull'attività dell'appaltatrice, fornendo ai Comandi fruitori il supporto tecnico necessario in casi di eventuali contenziosi con la Ditta.

## **7.1 Fase di START UP del servizio**

La fase di start up è finalizzata a valutare la effettiva capacità dell'appaltatrice di adempiere in pieno alle prescrizioni contrattuali e di assicurare il livello di servizio richiesto. Al fine di garantire il raggiungimento dei livelli di servizio attesi, la ditta appaltatrice dovrà predisporre un applicativo informatico per la gestione informatizzata del servizio con funzioni anche di Customer Satisfaction, in grado quindi di consentire ai Reparti interessati di esprimere mensilmente una valutazione circa l'andamento del servizio, ed un piano di appositi controlli qualitativi. La fase di start up avrà una durata di 90 gg dall'effettivo avvio del servizio. In tale periodo la ditta dovrà garantire che la qualità rilevata dai Reparti registri le percentuali di valutazioni sufficienti (mediante il citato applicativo informatico) come di seguito specificato, e che non vengano rilevati disservizi.

In particolare saranno oggetto di controllo:

- atti preliminari all'avvio del servizio: comunicazione relativa all'organizzazione dell'azienda e della struttura operativa impiegata nell'appalto, individuazione e comunicazione del Rappresentante per l'appaltatrice, consegna dell'elenco del personale ed indicazione del ruolo e del Reparto presso cui lo stesso è applicato, composizione delle squadre operative;
- il documento indicato al precedente punto 6.c, nel quale, per ogni tipologia di locale, di ciascuna caserma, è esattamente indicato il giorno e l'ora della settimana in cui saranno eseguite le singole operazioni di pulizia indicate nelle schede allegate (in sostanza, a titolo di esempio, per la Compagnia ubicata in località "X", come per tutti i Reparti compresi nel lotto, deve essere specificato in quale giorno e ora di ciascun mese, viene effettuata la pulizia degli uffici, dell'atrio, delle scale, ecc.);
- registro presenze e foglio presenze da consegnare presso ogni sito oggetto del servizio;
- piano di gestione per la ricezione e il trattamento di eventuali richieste di intervento;
- gestione informatizzata del servizio: la ditta dovrà fornire il menzionato sistema informativo gestionale Web - on line, e aggiornamento costante del sistema informativo e pagina web (attività di data entry) consultabili dai Rappresentanti per l'amministrazione o dai loro delegati, per il controllo del servizio in accordo alle presenti Condizioni tecniche;
- gestione e coordinamento delle attività finalizzate a garantire il livello qualitativo dei servizi resi dall'appaltatrice e rilevati dall'applicativo gestionale di Customer

(timbro e firma dell'offerente)

Satisfaction, controlli qualitativi.

Alla data di **decorrenza del** servizio dovranno essere completate le seguenti attività di governo:

1. piena disponibilità dell'applicativo gestionale informatico di Customer Satisfaction come sopra indicato;
2. comunicazione del nominativo e dei recapiti del Rappresentante per l'Amministrazione;
3. consegna dell'elenco del personale dipendente applicato nell'appalto con indicazione dei Reparti presso cui svolgeranno il servizio, almeno 7 (sette) giorni prima della decorrenza del servizio;
4. consegna presso tutti i Reparti oggetto del servizio del Registro presenze e del foglio presenze (entrambi da reintegrare mensilmente).

**Entro i primi 30 (trenta) giorni dalla decorrenza** del contratto dovranno essere conseguiti i seguenti risultati gestionali:

1. la qualità rilevata sull'applicativo di Customer Satisfaction da parte dell'Amministrazione e relativa al primo mese in appalto, dovrà registrare almeno il 75% di valutazioni sufficienti dei Reparti oggetto del servizio;
2. il numero dei disservizi (mancate prestazioni e mancate forniture di materiali) contestati nei primi trenta giorni non dovrà essere superiore al 10% del numero dei Reparti oggetto dell'appalto.

**Entro i primi 60 (sessanta) giorni dalla decorrenza** del contratto dovranno essere conseguiti i seguenti risultati gestionali:

1. la qualità rilevata sull'applicativo di Customer Satisfaction dell'Amministrazione e relativa al primo mese in appalto, dovrà registrare almeno il 85% di valutazioni sufficienti dei Reparti oggetto del servizio;
2. il numero dei disservizi (mancate prestazioni e mancate forniture di materiali) contestati nel corso del secondo mese non dovrà essere superiore al 5% del numero dei Reparti oggetto dell'appalto.

**Entro i primi 90 (novanta) giorni dalla decorrenza** del contratto dovranno essere conseguiti i seguenti risultati gestionali:

1. la qualità rilevata sull'applicativo di Customer Satisfaction dell'Amministrazione e relativa al primo mese in appalto, dovrà registrare almeno il 95% di valutazioni sufficienti dei Reparti oggetto del servizio;
2. il numero dei disservizi (mancate prestazioni e mancate forniture di materiali) contestati nel corso del terzo mese non dovrà essere superiore al 3% del numero dei Reparti oggetto dell'appalto;
3. registro presenze: il registro presenze degli addetti al servizio, predisposto su carta intestata dell'assuntore, con relativa firma e timbro, dovrà essere consegnato o integrato/aggiornato mensilmente (entro la settimana precedente l'inizio del mese lavorativo) presso ogni Reparto oggetto del servizio integrato a partire dal primo giorno di servizio;
4. elenco del personale addetto al servizio: l'elenco del personale addetto al servizio dovrà essere aggiornato ed integrato ogni qualvolta si verificasse una variazione, e comunque mensilmente; tale elenco dovrà essere consegnato all'Ente competente entro la settimana precedente l'inizio del mese lavorativo.
5. devono essere redatti e consegnati ai Responsabili per l'Amministrazione, o loro delegati, i documenti indicati al precedente punto 6.b, nel quale, per ogni

(timbro e firma dell'offerente)

tipologia di locale, di ciascuna caserma, è esattamente indicato il giorno della settimana in cui saranno eseguite le singole operazioni di pulizia nella scheda allegata;

6. rispetto delle frequenze previste per l'erogazione dei servizi, riportate nelle allegate schede.

**Al termine del periodo di Start Up, il mancato raggiungimento di tutte le sopra indicate condizioni è da considerarsi quale inadempimento contrattuale. L'Amministrazione si riserva di applicare le prescritte penali oltre la facoltà di procedere unilateralmente secondo la specifica clausola risolutiva di cui al relativo atto negoziale.**

## **7.2 VIGILANZA e PENALITA'**

Ciascun Comando fruitore del servizio svolge il controllo sulla corretta esecuzione e lo esercita attraverso l'attività svolta dal Rappresentante dell'Amministrazione nominato dal Comandante anche mediante l'apposito sistema informatico fornito dall'appaltatrice. Al Rappresentante dell'Amministrazione devono essere tempestivamente comunicate, anche verbalmente, con successiva formalizzazione scritta, eventuali inadempienze e motivi di lamentela. Al procedimento di verifica, che dovrà essere verbalizzato, potrà partecipare il Rappresentante della Ditta al quale verrà comunicato, preventivamente, con mezzi idonei, data e luogo di svolgimento del procedimento la cui validità non sarà inficiata dalla sua eventuale assenza. La Ditta appaltatrice può ricorrere, entro otto giorni, al Comandante Responsabile, il quale, sulla base del verbale e degli accertamenti che riterrà opportuno condurre in prima persona o delegare ad altro Ufficiale/Sottufficiale di sua fiducia, che non sia il Rappresentante, deciderà se convalidare la contestazione fatta.

Il Comandante, in caso di negligenze e /o inadempienze accertate e/o convalidate, provvederà, immediatamente ad interessare il competente Ente amministrativo per l'eventuale adozione dei provvedimenti previsti dal Capitolato generale d'onori (D.M. 24.10.2014, n. 181).

Le inadempienze nell'esecuzione del servizio di cui si terrà conto per l'applicazione delle suddette penalità sono di seguito specificate e suddivise in base alla loro tipologia.

### **A. Inadempienze connesse all'erogazione del servizio:**

- Mancata erogazione del servizio, come dalla allegate schede, o erogazione parziale dello stesso o erogazione di prestazione non conforme a quanto stabilito dalle clausole contrattuali o dalle presenti CC.TT..
- Mancata fornitura del materiale e prodotti, o non conformità degli stessi.
- Ritardo nella prestazione del servizio o effettuazione delle pulizia durante orari diversi da quelli concordati con l'Amministrazione fatte salve le deroghe espressamente stabilite.

### **B. Inadempienze connesse alla violazione della normativa vigente e/o delle prescrizioni contenute nelle condizioni tecniche, come sotto riportato in via esemplificativa:**

- Mancata attuazione delle prestazioni contenute nel piano di controllo qualità;
- Inosservanza della disciplina legislativa vigente a tutela dei lavoratori;

(timbro e firma dell'offerente)

- Mancata applicazione delle norme di sicurezza vigenti per l'uso e la pulizia di macchine e di apparecchiature elettriche;
- Mancata applicazione delle norme di sicurezza ed in materia di tutela dell'ambiente vigenti relative all'utilizzo di prodotti detergenti, disinfettanti e lucidativi;
- Mancata esecuzione di uno degli obblighi espressamente previsti dal contratto.

**Nei casi indicati ai precedenti punti A. e B.**, quale che ne sia la causa, salvo il caso di colpa grave dell'Amministrazione o per causa di forza maggiore, l'Amministrazione applicherà, in base alla gravità delle inadempienze accertate, penalità calcolate percentualmente rispetto al prezzo mensile di aggiudicazione. Tali penalità devono essere comunque rapportate al valore economico della prestazione non effettuata o effettuata male ed al disagio e/o danno arrecato all'Amministrazione. In ogni caso è fatto salvo il ricorso all'Autorità giudiziaria, laddove venissero constatati fatti penalmente rilevanti. La notifica delle eventuali penalità sarà direttamente comunicata alla Ditta Appaltatrice. Nel caso la ditta non adempia e/o adempia in ritardo e/o adempia parzialmente ad uno degli obblighi di comunicazione relativi al personale e/o documentazione previsti dalle presenti CC.TT. o dalle clausole contrattuali si procederà all'applicazione delle seguenti penalità:

- 1% del valore contrattuale mensile in caso di completo non adempimento;
- 0,25 % del valore contrattuale mensile in caso di ritardo nell'adempimento;
- 0,25 % del valore contrattuale mensile in caso di parziale adempimento;

restando la ditta comunque obbligata alle necessarie integrazioni, le suddette penalità potranno concorrere tra loro rispetto allo stesso adempimento sempre che la mancanza non configuri inadempienza più grave.

### **C. Inadempienze specifiche' attinenti le esigenze di controllo del servizio offerto**

Ogni trimestre l'Ente competente potrà chiedere al Responsabile per l'appaltatrice di controllare almeno il 5% dei siti appartenenti al bando di gara, conferendo priorità agli uffici ed edifici che nel corso del mese antecedente il sopralluogo abbiano riportato una valutazione mensile inferiore alla sufficienza. Ogni sopralluogo dovrà essere obbligatoriamente documentato/certificato mediante la compilazione della 'scheda sopralluogo', debitamente controfirmata dal Comandante o da suo delegato del reparto oggetto del controllo.

La mancata esecuzione dei sopralluoghi mensili programmati comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- penale di 50,00 per ogni sopralluogo non effettuato.

La totalità dei sopralluoghi programmati e non effettuati nel trimestre esaminato dovrà essere eseguita nel trimestre successivo, in aggiunta ai sopralluoghi specifici del mese;

L'esito negativo del sopralluogo effettuato, riportato sulla 'scheda sopralluogo', comporterà l'obbligo per l'assuntore di effettuare entro 10 giorni dal sopralluogo un intervento di pulizia accurata per il recupero di un livello qualitativo soddisfacente. Nel caso in cui l'intervento non venisse eseguito, o non venisse ripristinato il livello qualitativo atteso (scheda sopralluogo relativa all'intervento di ripristino "non conforme"), avrà la facoltà di applicare una penale per ogni singolo sito pari:

- al **0.25% del canone mensile** relativo al singolo sito.

In caso di reiterato giudizio negativo sullo stesso sito nel semestre che

(timbro e firma dell'offerente)

segue, e successivo esito negativo della verifica, l'Amministrazione applicherà una penale pari

- al 1% **del canone mensile relativo** al singolo sito.

Di seguito, infine, **un ulteriore elenco di inadempienze, connesse alla funzione di controllo che possono dare luogo all'applicazione delle seguenti specifiche penalità:**

- mancata o ritardata comunicazione relativa al l'aggiornamento/variazione dell'elenco del personale applicato nell'appalto penale di € 100 per ogni evento riscontrato;
- mancata o ritardata comunicazione della composizione delle squadre operative applicate nell'appalto: penale di 100 per ogni giorno di ritardo per i primi 7 giorni, penale di 500 per ogni ulteriore settimana di ritardo;
- mancata o ritardata consegna del registro di presenza e del foglio presenze presso ciascun sito: penale di € 50 per ogni giorno di ritardo, per i primi 7 giorni, penale di € 100 per ogni ulteriore settimana di ritardo.

**Ove la Ditta, nei corso dello stesso anno, successivamente alla fase di Start up incurra in almeno tre diffide per negligenze e/o inadempienze, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto per inadempimento, incamerando il deposito cauzionale definitivo, e procedendo eventualmente ad attuare la procedura di affidamento del servizio di pulizia in danno dell'impresa inadempiente, rivalendosi su quest'ultima per i maggiori oneri sostenuti in virtù del nuovo affidamento. Inoltre, l'Amministrazione si riserva la facoltà di escludere l'impresa inadempiente dalla partecipazione alle gare per un periodo non inferiore ad un anno, effettuando anche la specifica segnalazione all'Autorità Anti Corruzione (già AVCP). Nei casi di grave recidiva, può escluderla anche per un periodo non inferiore a due anni. Se nel corso dello stesso anno la ditta incurra in quattro diffide, ove non sia già risolto il contratto, per negligenze e/o inadempienze che non abbiano comportata l'applicazione di specifica penalità, le sarà applicata una penalità pari al 3% dell'importo mensile contrattuale.**

**L'Amministrazione, in ogni caso, si riserva la facoltà di effettuare in qualsiasi momento, attraverso propri rappresentanti, le verifiche ed i controlli necessari ad assicurare la perfetta esecuzione del servizio.**

## **8. MATERIALE di CONSUMO ed ATTREZZATURE**

- a) Ove non diversamente indicato nel Disciplinare di Gara, la fornitura dei materiali di consumo (scope, stracci, spugne, detersivi, detergenti, deodoranti, etc.) e delle attrezzature (lavapavimenti, aspirapolvere, lucidatrici, battiscopa elettrici, carrelli per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti, etc.) è a totale carico dell'Appaltatrice.

Tali materiali ed attrezzature devono essere messi a disposizione in numero e quantità sufficienti a garantire l'efficace e regolare svolgimento del servizio di pulizia e non potranno essere inferiori per quantità, qualità e valore a quanto stabilito dalle clausole contrattuali e nella relativa offerta tecnica.

(timbro e firma dell'offerente)

L'Amministrazione può chiedere la sostituzione dei materiali di consumo e delle attrezzature giudicate non idonee e/o non rispondenti a norme di sicurezza o alle proprie esigenze.

- b) L'Appaltatrice deve presentare a ciascun Comando prima dell'inizio del rapporto contrattuale e, successivamente, ogni tre mesi le "Tabelle tecnico-merceologiche" dei detergenti e degli altri materiali di pulizia adoperati, per la verifica di corrispondenza a quanto prescritto dalle clausole contrattuali. Inoltre le caratteristiche essenziali di tutti i prodotti di pulizia che s'intende utilizzare devono essere riepilogate in apposite "Schede tecniche di sicurezza", da inviare all'Amministrazione prima dell'utilizzo, per la relativa approvazione.  
Devono essere utilizzati prodotti eco-compatibili.  
Tutti i prodotti devono essere utilizzati dal personale secondo le indicazioni fornite dalle Case produttrici, con particolare attenzione a quanto concerne le concentrazioni e le temperature indicate sulle confezioni.
- c) L'Impresa è tenuta a fornire prodotti non nocivi per la salute dell'uomo a basso impatto ambientale nel rispetto delle normative vigenti E' vietata la costituzione di deposito/scorte di prodotti infiammabili (alcool, ecc.). Tutti i prodotti chimici impiegati dovranno essere rispondenti alle normative vigenti in Italia (biodegradabilità, dosaggi, avvertenze di pericolosità ecc. ) e corredati delle relative schede tecniche , tossicologiche e di sicurezza.
- d) L'Appaltatrice deve anche produrre, negli stessi tempi di cui al precedente punto b., documentazione attestante il numero, tipo e caratteristiche delle attrezzature elettriche e/o meccaniche ausiliarie che intende adoperare, oltre alla certificazione della loro rispondenza alle norme di sicurezza vigenti (marchio U.E.).
- e) Su tutte le attrezzature in uso dell'Impresa, dovrà essere applicata una targhetta indicante il nominativo od il contrassegno dell'Appaltatrice.
- f) Per quanto concerne, in particolare, i trattamenti di pulizia da eseguire presso le "Cucine" (locali di stoccaggio, preparazione e cottura del vitto), e presso le "Mense" (locali di distribuzione e consumazione del pasto), deve essere redatto un adeguato e dettagliato "Piano di sanificazione", completo delle soprindicate "Tabelle". Tale documento, che regola tutti i trattamenti e le operazioni di pulizia, deve essere prodotto all'Amministrazione prima dell'inizio del rapporto contrattuale, per la relativa accettazione:
- g) All'Appaltatrice, compatibilmente con le disponibilità logistiche del Reparto, saranno messi a disposizione uno o più locali per il deposito del materiale di consumo e delle attrezzature, nonché quale spogliatoio per il personale.
- h) I prodotti chimici di risulta dall'effettuazione delle varie lavorazioni dovranno essere smaltiti direttamente dall'impresa appaltatrice in funzione della potenzialità inquinante ed in conformità delle leggi vigenti in materia. L'eventuale costo dello smaltimento è a totale carico dell'impresa appaltatrice.

## **9. CONTROLLO sulla QUALITA'**

- a) I controlli sull'operato dell'Appaltatrice riguarderanno ogni singola fase della prestazione, intendendo per prestazioni tutte le fasi dello svolgimento del servizio,

(timbro e firma dell'offerente)

allo scopo di introdurre elementi migliorativi e/o azioni correttive, e saranno effettuati direttamente dal Comando fruitore del servizio.

- b) Tali controlli saranno anche diretti alla verifica del perdurare del possesso di tutti i requisiti che hanno determinato il rilascio all'Appaltatrice della certificazione ISO 9001:2008.
- c) In particolare, gli stessi saranno volti a determinare se le attività svolte per garantire il sistema qualità ed i risultati ottenuti siano in accordo con quanto pianificato e se quanto predisposto a tale scopo dall'Appaltatrice sia realmente messo in atto e risulti idoneo al conseguimento degli obiettivi.

## **10. CONDIZIONI CONTRATTUALI**

- a) Il contratto che s'intende esaurito al termine dell'arco di tempo stabilito per l'esecuzione del servizio, indipendentemente dal valore raggiunto. L'Amministrazione, salvo che sia diversamente stabilito dalla normativa in vigore e dal contratto, per assicurare la continuità del servizio si riserva la facoltà di prorogare la scadenza del contratto stesso per un periodo massimo di 6 mesi.
- b) Nessuna pretesa può essere avanzata dall'Appaltatrice qualora le superfici effettive risultino superiori a quelle indicate nella lettera d'invito e nel contratto. Eventuali aumenti del corrispettivo, in conformità ai prezzi contrattuali, potranno essere richiesti solo nel caso in cui le superfici effettive del singolo lotto sottoposte a servizio di pulizia, risultino maggiori rispetto a quelle previste nel contratto in misura pari ad almeno il quattro per cento. Nell'ipotesi di differenza nella destinazione d'uso dei locali soggetti a servizio di pulizia, rispetto alle indicazioni contrattuali, si procederà in corso di esecuzione contrattuale alla modifica del servizio e del relativo corrispettivo contrattuale. Qualora in corso di esecuzione contrattuale venga accertata una differenza negativa tra le superfici effettive sottoposte a pulizia e le metrature contrattuali, si procederà alla corrispondente riduzione dell'importo. Per la quantificazione dei predetti importi in aumento o in diminuzione si utilizzerà il prezzo di aggiudicazione mensile a metro quadro indicato dalla ditta per ciascuna tipologia di locale in sede di gara. I suddetti prezzi, nonché i dati relativi alla percentuale di incidenza, alla frequenza mensile, ed ai metri quadrati delle differenti tipologie di locali costituiscono allegato al contratto. Il calcolo per determinare il prezzo mensile (al mq) per ciascuna singola tipologia di locale considerato, da utilizzare nel caso si debba procedere ad un aumento o diminuzione del valore contrattuale, si esegue moltiplicando il prezzo di aggiudicazione mensile al metro quadro la singola tipologia di locale, per i metri quadrati dei locali considerati, ottenendo, quindi, la relativa quota di costo mensile.
- c) E' facoltà dell'Amministrazione di risolvere, in tutto o in parte, il contratto nei casi di trasferimento, soppressione di Comandi del Corpo, riduzione o aumento di locali. Il recesso dal contratto, totale o parziale, avrà effetto dal giorno in cui la relativa dichiarazione sarà stata comunicata all'impresa appaltatrice mediante raccomandata del servizio postale. Nel caso di recesso totale, all'impresa sarà attribuito, in deroga all'art. 1671 del codice civile, a tacitazione di ogni sua pretesa in ordine al recesso medesimo, l'intero corrispettivo del mese nel quale il recesso ha

(timbro e firma dell'offerente)

avuto effetto. Nel caso di recesso parziale, a decorrere dal mese successivo a quello nel quale il recesso ha avuto effetto, il corrispettivo mensile sarà commisurato proporzionalmente, tenuto conto delle riduzioni delle superfici dei locali oggetto del servizio di pulizia. Resta esclusa la facoltà dell'impresa di disdire il contratto prima della sua scadenza, se non nei casi previsti dal vigente codice civile (artt. 1453, 1463 e 1467).

- d) L'Appaltatrice è direttamente responsabile, per sé e per il proprio personale, compresi i parasubordinati e collaboratori, di qualsiasi inadempienza o evento dannoso che possa accadere, durante e/o in dipendenza dell'esecuzione delle attività oggetto del contratto, ai suoi dipendenti, ai suoi beni e al personale e/o ai beni dell'Amministrazione, nonché ai terzi ed ai beni dei terzi, facendo salva l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità ed ha il preciso obbligo di adottare tutte le misure necessarie e di impiegare tutti i mezzi atti ad evitare infortuni o danni di qualsiasi tipo a persone o cose. L'Amministrazione deve intendersi esonerata da qualsivoglia responsabilità per fatti e danni subiti da agenti ed operai dell'Appaltatrice, nonché per danni procurati a terzi nell'effettuazione del servizio. Per quanto sopra, ai fini della stipula del Contratto, ciascuna Impresa/RTI risultata/o aggiudicataria/o dovrà produrre apposite polizze assicurative di responsabilità civile per danni a terzi e per i prestatori d'opera dipendenti e parasubordinati, nella quale sia esplicitamente indicato che l'Ente appaltante è considerato "terzo estraneo" a tutti gli effetti.

Dette polizze dovranno essere valide per tutta la durata dell'appalto e prevedere almeno la seguente combinazione di massimali di garanzia:

- euro 1.500.000,00, quale limite catastrofale per sinistro;
- euro 1.000.000,00 quale limite per ogni persona danneggiata;
- euro 500.000,00 quale limite per danni a cose, animali e ambientali.

Tale garanzia dovrà comprendere nel novero dei terzi anche il personale del Corpo della Guardia di Finanza. La garanzia dovrà estendersi ai danni agli edifici in cui si svolge il servizio e alle loro pertinenze, alle cose di proprietà dell'Amministrazione o di terzi e detenute o affidate in consegna all'Amministrazione. La garanzia si estenderà inoltre ai danni derivati da incendio delle cose dell'Impresa appaltatrice o da lei detenute.

La polizza dovrà coprire anche la Responsabilità Civile incombente all'appaltatore per danni indiretti e per inquinamento accidentale. La produzione della polizza assicurativa di responsabilità civile dovrà avvenire mediante consegna o spedizione a questo Reparto.

(timbro e firma dell'offerente)

---

(timbro e firma dell'offerente)