



COMANDO GENERALE DELLA GUARDIA DI FINANZA
IV REPARTO - Ufficio Commissariato e Armamenti

CAPITOLATO TECNICO
PER IL SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE
NELLE CASERME DEL CORPO DELLA GUARDIA DI
FINANZA

EDIZIONE 2019 II

INDICE

1. PREMESSA	3
2. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE CONTRATTUALE	3
3. RAPPRESENTANTE PER L'APPALTATRICE.....	3
4. PERSONALE	4
5. TIPOLOGIA DI LOCALI.....	5
6. SERVIZIO.....	7
7. LA FUNZIONE DI CONTROLLO	7
8. FASE DI <i>START-UP</i> DEL SERVIZIO	8
9. VIGILANZA E PENALITÀ.....	11
10. MATERIALE DI CONSUMO E ATTREZZATURE	14
11. CONTROLLO SULLA QUALITÀ	15
12. CONDIZIONI CONTRATTUALI	15

ANNESSO 1:

“Scheda prestazioni e frequenze” per i seguenti locali:

1. Uffici dirigenziali
2. Uffici non dirigenziali
3. Spazi connettivi
4. Servizi igienici (comprensivi di spogliatoi, infermerie e laboratori analisi)
5. Aree polifunzionali (comprensive di sale convegno, luoghi di culto, sale cinematografiche, biblioteche e sale di lettura)
6. Aule didattiche
7. Spazi per lo sport (palestre e piscine)
8. Camere
9. Corpi di guardia (comprensivi delle sale operative).

ANNESSO 2: *Format* registro presenze servizi igienici.

1. PREMESSA

Il servizio di pulizia e igiene ambientale presso i Reparti del Corpo della Guardia di Finanza (i “**Reparti**”), viene svolto secondo le modalità tecniche di dettaglio previste dall’Amministrazione appaltante (l’“**Amministrazione**”) nel disciplinare di gara che dovrà essere redatto in conformità a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico (il “**Capitolato**”), dal contratto d’appalto (il “**Contratto**”) e dalle eventuali clausole e/o deroghe previste per ciascuna gara, nonché dallo schema di cui al Bando-tipo n. 2 predisposto dall’Autorità Nazionale Anticorruzione con delibera n. 2 del 10 gennaio 2018 (il “**Disciplinare**”).

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.

2. DIRETTORE DELL’ESECUZIONE CONTRATTUALE

Il Comandante del competente Reparto designa il Direttore dell’Esecuzione Contrattuale, che potrà essere un Ufficiale/Ispettore/Sovrintendente e che assumerà il ruolo di rappresentante per l’Amministrazione per ciascuna delle infrastrutture ove deve essere svolto il servizio di pulizia e igiene ambientale (il “**DEC**”)¹.

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 (come di seguito definito). 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. **Inoltre, il DEC provvede all’accertamento della perfetta, puntuale e uniforme osservanza del presente Capitolato nonché di ogni altra disposizione contrattuale e legislativa in materia.**

3. RAPPRESENTANTE PER L’APPALTATRICE

a. L’Appaltatrice deve nominare e comunicare al Reparto utilizzatore del servizio, entro 15 (quindici) giorni dalla sottoscrizione del Contratto, un proprio responsabile qualificato per ogni singolo Reparto (il “**Rappresentante per l’Appaltatrice**”), per assicurare che il servizio venga svolto regolarmente e in conformità agli impegni contrattuali assunti. Il Rappresentante per l’Appaltatrice:

- (1) 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;
- (2) deve essere reperibile in ogni momento dello svolgimento del servizio, in modo che nessuna operazione possa essere ritardata a causa della sua indisponibilità.

b. Tutte le comunicazioni formali relative alle contestazioni riguardanti le modalità di esecuzione del Contratto saranno trasmesse al Rappresentante per l’Appaltatrice presso il domicilio eletto e si intenderanno in tal modo come validamente effettuate alla ditta appaltatrice.

¹ È fatta salva la possibilità, per il DEC, di proporre al RUP la nomina di uno o più delegati di fiducia, dandone pronta comunicazione al Comandante del Reparto.

- c. L'Appaltatrice provvederà anche a nominare contestualmente un sostituto che opererà in caso di assenza del Rappresentante per l'Appaltatrice 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 dal presente Capitolato, secondo le qualità e 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 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 Reparto possa concedere il relativo benessere. La ditta che effettua il servizio dovrà, in ogni caso, comunicare con immediatezza al Reparto, eventualmente, qualsiasi variazione relativa al personale e/o alle relative categorie, livelli professionali, qualifiche, mansioni e ore di servizio. In ogni caso, nel corso dell'esecuzione, l'Amministrazione potrà, in qualsiasi momento, richiedere esibizione e/o copia autentica del libro matricola.
- 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. Nello svolgimento del servizio, il personale deve tenere un comportamento irreprensibile e sempre formalmente corretto. In particolare, deve:
- (1) 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;
 - (2) consegnare immediatamente le cose, qualunque sia il valore o lo stato, rinvenute e abbandonate nell'ambito della struttura;
 - (3) segnalare subito agli organi competenti le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio;
 - (4) non prendere ordini da estranei all'esecuzione del servizio;
 - (5) astenersi dall'acquisire e dal rilevare notizie relative ad atti o informazioni in possesso dell'Amministrazione.

- e. In caso di sciopero, di assemblee o 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 minima di pulizia da concordarsi con il DEC. L'Appaltatrice sarà tenuta a dare comunicazione dello sciopero con almeno 3 (tre) giorni di anticipo.

5. TIPOLOGIA DI LOCALI

- a. Il servizio, in dipendenza di quanto meglio specificato in Contratto, viene svolto secondo modalità e periodicità indicate in dettaglio nella scheda in **Annesso 1**. In considerazione della possibile diversa articolazione presso ciascun Reparto dell'orario di servizio, si precisa, in relazione alle frequenze "giornaliera" e "giorni alterni" indicate nell'Annesso 1, quanto segue:

(1) **per i Reparti che effettuano l'orario di servizio ripartito su cinque giorni la settimana:**

- (a) "giornaliera": frequenza degli interventi in tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì;
- (b) "tre giorni a settimana": frequenza degli interventi nelle giornate del lunedì, mercoledì e venerdì;

(2) **per i Reparti che effettuano l'orario di servizio ripartito su sei giorni la settimana:**

- (a) "giornaliera": frequenza degli interventi in tutti i giorni lavorativi dal lunedì al sabato;
- (b) "tre giorni a settimana": frequenza degli interventi nelle giornate del lunedì, mercoledì e venerdì o, in alternativa, da concordarsi con il Reparto, martedì, giovedì e sabato;

(3) **in tutti i Reparti, indipendentemente dalle modalità di ripartizione dell'orario di servizio:**

- (a) frequenza "giornaliera" per corpi di guardia: sette giorni la settimana. Al riguardo, tuttavia, ciascun Reparto potrà eventualmente stabilire periodicità diverse;
- (b) frequenza "giornaliera" per servizi igienici di pertinenza a corpi di guardia, camere per il personale soggetto ad obblighi di accasermamento e infermerie: sette giorni la settimana. Al riguardo, tuttavia, ciascun Reparto potrà eventualmente stabilire periodicità diverse.

- b. 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.);

(2) **UFFICI NON DIRIGENZIALI**: locali arredati con mobili di legno e/o metallici di serie, generalmente 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.);

- (3) **SPAZI CONNETTIVI** (atri, corridoi, scale, pianerottoli, etc.): locali di transito, saltuariamente arredati (scrivanie per uscieri, quadri, sistemi di illuminazione, etc.);
- (4) **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.), **ovunque dislocati** (anche all'interno di camere/camerate, uffici).
Sono ricompresi in tale tipologia anche i seguenti locali²:
- (a) **INFERMERIE E LABORATORI ANALISI** (locali adibiti alla visita e al ricovero temporaneo di personale nonché locali adibiti all'esecuzione di esami ematochimici, comprese le sale visita (arredate anche con attrezzature mediche), servizi igienici e locali di transito (sale di attesa, spogliatoi, etc.);
- (b) **SPOGLIATOI** (locali adibiti al cambio di indumenti e al deposito temporaneo degli stessi; generalmente attigui a palestre, piscine, officine, etc., sono arredati con panche e armadietti (metallici e/o in legno).
- (5) **AREE POLIFUNZIONALI**, quali:
- (a) **SALE CONVEGNO**: Locali adibiti allo svago e al tempo libero dei militari; variamente arredati con tavoli, sedie, poltrone, divani, etc. prevedono anche la presenza di vari accessori (televisori, impianti di riproduzione, videoregistratori, etc.);
- (b) **LUOGHI DI CULTO E SALE CINEMATOGRAFICHE**: locali destinati alla celebrazione di riti religiosi e locali adibiti alle proiezioni cinematografiche;
- (c) **BIBLIOTECHE e SALE DI LETTURA**;
- (6) **AULE DIDATTICHE**: locali adibiti alla formazione, istruzione e aggiornamento del personale; arredati con sedie, scrivanie e accessori vari quali televisori, impianti di riproduzione, videoregistratori, etc.;
- (7) **SPAZI PER LO SPORT** (palestre e piscine): locali adibiti all'esercizio di attività fisica;
- (8) **CAMERE**: locali arredati con mobili di legno e/o metallici, per il soggiorno e pernottamento di una o più persone;
- (9) **CORPI DI GUARDIA** (comprese le sale operative): locali adibiti all'alloggiamento (eventualmente comprensivi di locali per il riposo notturno) di militari in servizio di vigilanza e di coordinamento delle richieste di intervento sul territorio; possono prevedere la presenza di sale d'attesa.

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 dal presente Capitolato.

Per quanto concerne i trattamenti di pulizia da eseguire presso le “**Cucine**” (locali di stoccaggio, preparazione e cottura del vitto) e le “**Mense**” (locali di distribuzione e consumazione del pasto), le superfici dei rispettivi locali dei Reparti non costituiscono oggetto dell'appalto in quanto il servizio di pulizia di tali locali sarà assicurato dalla ditta vincitrice dell'appalto per il servizio di ristorazione (*catering*).

² I quali avranno, conseguentemente, le medesime prestazioni e frequenze.

6. SERVIZIO

- a. Tutti gli **interventi** dovranno essere effettuati accuratamente e 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 DEC 3 (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 Reparti. Relativamente a tale divieto sono possibili deroghe parziali di volta in volta stabilite dal Reparto presso il quale viene svolto il servizio. Eventuali modifiche e variazioni agli orari stabiliti dal Reparto 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 dell'inizio delle attività, l'Appaltatrice dovrà predisporre e consegnare al DEC il **programma degli interventi 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'Appaltatrice indicare puntualmente i mezzi e/o attrezzature che verranno utilizzati, il loro posizionamento e la presunta tempistica di impiego.
- d. L'Appaltatrice deve curare, inoltre, la **raccolta dei rifiuti** derivanti dalle operazioni di pulizia espletate e il loro deposito negli appositi contenitori messi a disposizione dall'Amministrazione che usufruisce 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.), l'Appaltatrice 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.
- f. Presso i locali dei **servizi igienici** dovranno essere affissi appositi **registri** in cui il personale addetto alle pulizie dovrà indicare il proprio nominativo, la prestazione effettuata, la data e l'ora dell'intervento (secondo il *format* in **Annesso 2**).

7. LA FUNZIONE DI CONTROLLO

- a. Il primario e 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**.
- b. Per raggiungere tale risultato è impegno prioritario per i Comandanti dei Reparti beneficiari dei servizi, mediante il DEC, improntare la loro azione in strettissima aderenza a quanto espressamente previsto nel Contratto e nel presente Capitolato, emanando le disposizioni applicative interne ritenute più opportune.

Inoltre, il **DEC** dovrà:

- (1) 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;
- (2) richiedere all'Appaltatrice, anche durante la fase di esecuzione, la **sostituzione del personale** che sia ritenuto non idoneo partecipando alla ditta le motivazioni della richiesta;
- (3) **vigilare** sull'azione del Rappresentante per l'Appaltatrice (il quale deve essere a perfetta conoscenza del contenuto del Contratto e del Capitolato, nonché della normativa applicabile) nello svolgimento dei servizi, al fine di poter svolgere un'incisiva azione di controllo volta a pretendere che le ditte aggiudicatriche diano puntuale ed esatta applicazione alle pattuizioni contrattuali e garantiscano il completo adempimento delle obbligazioni alle quali si sono impegnate, intervenendo, in caso di inadempienze accertate, con tempestività;
- (4) **segnalare**, con la massima tempestività, al Responsabile Unico del Procedimento le **inadempienze** riscontrate, al fine di consentire, eventualmente, l'applicazione delle penalità indicate nel Contratto e le sanzioni previste dalle vigenti disposizioni di legge;
- (5) **verificare** che le ditte aggiudicatriche ottemperino a tutti gli obblighi di legge e derivanti dal Contratto relativi alla protezione del lavoro e alla tutela dei lavoratori - con particolare riguardo a quelli riguardanti la previdenza sociale, nonché a quegli obblighi che trovano la loro origine nei contratti collettivi di lavoro per imprese di pulizia e servizi integrati/multiservizi - richiedendo le documentazioni previste dai contratti e, in casi particolari, disponendo gli accertamenti ritenuti più opportuni;
- (6) **verificare** che presso i locali dei **servizi igienici** siano affissi appositi **registri** in cui il personale addetto alle pulizie dovrà indicare il proprio nominativo, la prestazione effettuata, la data e l'ora dell'intervento (secondo il *format* in **Annexo 2**).

c. **I Comandanti dei Reparti T.L.A. e il R.U.P. dovranno esplicitare un'attenta e continua sorveglianza sull'attività dell'Appaltatrice, fornendo ai Reparti fruitori il supporto tecnico necessario in casi di eventuali contenziosi con la stessa.**

8. FASE DI START-UP DEL SERVIZIO

- a. La fase di *start-up* è finalizzata a valutare l'effettiva capacità dell'Appaltatrice di adempiere in pieno alle prescrizioni contrattuali e di assicurare il livello di servizio richiesto.
- b. Al fine di garantire il raggiungimento dei livelli di servizio attesi, l'Appaltatrice dovrà predisporre:
 - (1) un **applicativo informatico** per la gestione informatizzata del servizio con funzioni, tra l'altro, anche di *Customer Satisfaction* - in grado quindi di

consentire ai Reparti interessati di esprimere **mensilmente** una valutazione circa l'andamento del servizio;

(2) un **piano** di appositi **controlli qualitativi** che dovranno avere almeno cadenza mensile.

c. La fase di *start-up* avrà una durata di **90** giorni dall'effettivo avvio del servizio. In tale periodo l'Appaltatrice dovrà garantire che la **qualità** rilevata dai Reparti (mediante il citato applicativo informatico) registri le percentuali di valutazioni sufficienti come di seguito specificato e che non vengano rilevati disservizi.

In particolare saranno **oggetto di controllo**:

(1) gli **atti preliminari all'avvio del servizio**: comunicazione relativa all'organizzazione dell'azienda e alla struttura operativa impiegata nell'appalto, individuazione e comunicazione del Rappresentante per l'Appaltatrice, consegna dell'elenco del personale e indicazione del ruolo e del Reparto presso cui lo stesso è assegnato, composizione delle squadre operative;

(2) il **programma degli interventi ordinari** indicato al precedente punto 6.c., nel quale, per ogni tipologia di locale di ciascuna caserma, è esattamente indicato il giorno della settimana in cui saranno eseguite le singole operazioni di pulizia di cui all'Annesso 1³;

(3) il **registro presenze e foglio presenze** da consegnare presso ogni Reparto interessato;

(4) il **piano di gestione** per la ricezione e il trattamento di eventuali richieste di intervento;

(5) la **gestione informatizzata del servizio** tramite il menzionato applicativo informatico di cui al precedente punto b.(1), di cui deve garantirne l'aggiornamento costante; tale applicativo dovrà essere consultabile dal DEC (o dai suoi delegati);

(6) le attività di **controllo della qualità del servizio**: modalità di gestione e coordinamento delle attività finalizzate a garantire il livello qualitativo dei servizi resi dall'Appaltatrice e rilevati, tra l'altro, con l'applicativo gestionale di *Customer Satisfaction*.

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

(1) piena disponibilità dell'applicativo gestionale informatico di *Customer Satisfaction* come sopra indicato;

(2) comunicazione del nominativo e dei recapiti del DEC all'Appaltatrice;

(3) consegna dell'elenco del personale dipendente impiegato nell'appalto con indicazione dei Reparti presso cui svolgeranno il servizio, almeno 7 (sette) giorni prima della decorrenza del servizio, presso tutti i Reparti interessati;

(4) consegna del registro presenze e del foglio presenze (entrambi da aggiornare mensilmente), presso tutti i Reparti interessati.

³ 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 di quale settimana di ciascun mese, viene effettuata la pulizia degli uffici, dei servizi igienici, etc.

- e. **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 dovrà registrare almeno il **75%** di valutazioni sufficienti dei Reparti interessati;
 - (2) il numero dei **disservizi** (mancate prestazioni e mancate forniture di materiali) contestati non dovrà essere superiore al **10%** del numero dei Reparti interessati.
- f. **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* da parte dell'Amministrazione nel corso del secondo mese, dovrà registrare almeno il **85%** di valutazioni sufficienti dei Reparti interessati;
 - (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.
- g. **Entro i primi 90 (novanta) giorni** dalla decorrenza del Contratto e, comunque, per l'intera durata del medesimo, dovranno essere conseguiti i seguenti **risultati gestionali** e adempiuti i seguenti **obblighi**:
- (1) la **qualità** rilevata sull'applicativo di *Customer Satisfaction* dell'Amministrazione dal terzo mese, dovrà registrare almeno il **95%** di valutazioni sufficienti dei Reparti interessati;
 - (2) il numero dei **disservizi** (mancate prestazioni e mancate forniture di materiali) contestati dal terzo mese, non dovrà essere superiore al **3%** del numero dei Reparti interessati;
 - (3) il **registro presenze** degli addetti al servizio - predisposto su carta intestata dell'assuntore, con relativa firma e timbro - dovrà essere aggiornato e integrato mensilmente (entro la settimana precedente l'inizio del mese lavorativo) presso ogni Reparto interessato;
 - (4) l'**elenco del personale** addetto al servizio dovrà essere aggiornato, integrato o modificato ogni qualvolta si verificasse una variazione e, in ogni caso, mensilmente (entro la settimana precedente l'inizio del mese lavorativo);
 - (5) il **programma degli interventi ordinari** indicato al precedente punto 6.c. - nel quale, per ogni tipologia di locale di ciascuna caserma, è esattamente indicato il giorno della settimana in cui saranno eseguite le singole operazioni di pulizia - dovrà essere redatto e consegnato al DEC o ai relativi delegati; dovrà essere comunicata altresì qualsiasi variazione intervenuta al citato programma;
 - (6) **rispetto delle frequenze** previste per l'erogazione dei servizi di cui all'Annesso 1.
- h. Una volta terminata la fase di *start-up* e, quindi, durante tutta la vigenza del Contratto, il mancato raggiungimento di tutte le condizioni *sub g.* è da considerarsi quale **inadempimento contrattuale**. L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere unilateralmente secondo la specifica clausola risolutiva di cui al relativo atto negoziale.

9. VIGILANZA E PENALITÀ

- a. Ciascun Reparto fruitore del servizio svolge, tramite l'attività del DEC, il **controllo** sulla **corretta esecuzione** del servizio (anche mediante l'apposito applicativo informatico fornito dall'Appaltatrice). Al DEC devono essere tempestivamente comunicate, anche verbalmente, con successiva formalizzazione scritta, eventuali inadempienze e motivi di lamentela.
- b. Il DEC potrà procedere, in qualsiasi momento della vigenza del Contratto, a effettuare **procedimenti di verifica della corretta esecuzione contrattuale** (con conseguente redazione di apposito verbale). A tali procedimenti potrà partecipare anche il Rappresentante dell'Appaltatrice (al quale verrà comunicato, preventivamente, con mezzi idonei, data e luogo di svolgimento del procedimento); l'eventuale assenza del Rappresentante dell'Appaltatrice non inficerà la validità di tali controlli.

In caso di **contestazione**, risultante da apposito verbale sottoscritto dal DEC, l'Appaltatrice potrà ricorrere, entro 8 (otto) giorni, al Comandante del singolo Reparto, il quale, sulla base del verbale e degli accertamenti che riterrà opportuno condurre (in prima persona o anche per delega ad altro Ufficiale/Sottufficiale di sua fiducia, che non sia il DEC), deciderà se convalidare la contestazione fatta.

- c. Il Comandante del singolo Reparto, in caso di **negligenze** e / o **inadempienze** accertate e/o convalidate, provvederà immediatamente a interessare il competente Ente Amministrativo per l'eventuale adozione dei provvedimenti previsti dal "**Regolamento recante il capitolato generale d'oneri per le forniture di beni e le prestazioni di servizi occorrenti per il funzionamento del Corpo della Guardia di Finanza**" di cui al D.M. n. 181 del 24.10.2014.
- d. 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:

(1) **Inadempienze connesse all'esecuzione del servizio:**

- (a) mancata erogazione del servizio (come previsto nell'Annesso 1) o erogazione parziale dello stesso o erogazione di prestazione non conforme a quanto stabilito dalle clausole contrattuali o dal presente Capitolato;
- (b) mancata fornitura del materiale e dei prodotti o non conformità degli stessi;
- (c) ritardo nella prestazione del servizio o effettuazione delle pulizie durante orari diversi da quelli concordati con l'Amministrazione, fatte salve le deroghe espressamente stabilite.

(2) **Inadempienze connesse alla violazione della normativa vigente e/o delle prescrizioni contenute nel Capitolato, come sotto riportato in via esemplificativa:**

- (a) mancata attuazione delle prestazioni contenute nel piano di controllo qualità;
- (b) inosservanza della disciplina legislativa vigente a tutela dei lavoratori;
- (c) mancata applicazione delle norme di sicurezza vigenti per l'uso e la pulizia di macchine e di apparecchiature elettriche;

- (d) mancata applicazione delle norme di sicurezza e in materia di tutela dell'ambiente vigenti relative all'utilizzo di prodotti detergenti, disinfettanti e lucidativi;
- (e) mancata esecuzione di uno degli obblighi espressamente previsti dal Contratto.

Nei casi indicati ai precedenti punti (1) e (2), salvo i casi di colpa grave dell'Amministrazione e/o di causa di forza maggiore, l'Ente Amministrativo competente applicherà, in base alla gravità delle inadempienze accertate e/o convalidate, **penalità** calcolate **percentualmente** rispetto all'importo contrattuale o alle prestazioni del medesimo, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge⁴. Tali penalità devono essere comunque rapportate al valore economico della prestazione non effettuata o effettuata male e 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 all'Appaltatrice.

(3) Inadempienze agli obblighi di comunicazione:

Ove 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 dal presente Capitolato o dalle clausole di cui al Contratto si procederà all'applicazione delle seguenti penalità:

- 2% del valore contrattuale mensile in caso di completo inadempimento;
- 1% del valore contrattuale mensile in caso di ritardo nell'adempimento;
- 1% del valore contrattuale mensile in caso di parziale adempimento,

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

(4) Inadempienze specifiche attinenti le esigenze di controllo del servizio:

- (a) Ogni **trimestre** l'Ente competente, tramite il DEC, potrà chiedere al Responsabile per l'Appaltatrice che il controllo della qualità del servizio sia effettuato, mediante apposito **sopralluogo**, in almeno il 5% dei locali sottoposti al servizio di pulizia⁵ (conferendo priorità agli uffici che nel corso del mese antecedente il sopralluogo abbiano riportato una valutazione mensile inferiore alla sufficienza). Ogni sopralluogo dovrà essere obbligatoriamente documentato e/o certificato mediante la compilazione di un'apposita "**scheda sopralluogo**", debitamente controfirmata dal DEC o da suo delegato. La mancata esecuzione dei sopralluoghi richiesti dall'Ente comporterà l'applicazione di una **penale** pari a allo **0,5%** dell'importo contrattuale mensile per ogni sopralluogo non effettuato.
- (b) La **totalità** dei sopralluoghi richiesti e non effettuati nel trimestre esaminato dovrà essere eseguita nel trimestre successivo, in aggiunta ai sopralluoghi specifici del mese.

⁴ In particolare, l'art. 113-bis, comma 2, del D.Lgs. 50/2016 (Codice degli Appalti): al riguardo, si suggerisce di applicare **una penale pari almeno allo 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale**.

⁵ Si specifica che con il termine "locali" si intendono le aree di cui al precedente punto 5.b..

- (c) L'esito **negativo** del sopralluogo effettuato (che dovrà risultare dalla "scheda sopralluogo") comporterà l'obbligo per l'Appaltatrice di effettuare entro 10 (dieci) giorni dal citato sopralluogo un **intervento di pulizia accurata** per il recupero di un livello qualitativo soddisfacente in ogni locale il cui esito è risultato "negativo". Nel caso in cui l'**intervento non** venisse eseguito, l'Amministrazione avrà la facoltà di applicare una **penale** fino a un massimo dello **0,5% dell'importo contrattuale mensile**; nel caso in cui, invece, l'**intervento venisse eseguito** ma **senza** ripristinare il livello qualitativo atteso (che sarà attestato nell'apposita "scheda sopralluogo"), l'Amministrazione avrà la facoltà di applicare una **penale** fino a un massimo dello **0,25% dell'importo contrattuale mensile**.
- (d) Nel caso di reiterato giudizio negativo sullo stesso locale, nel semestre successivo rispetto alla data del sopralluogo di cui al precedente punto (c), e di esito negativo del nuovo **sopralluogo** (attestato nell'apposita "scheda sopralluogo"), l'Amministrazione avrà la facoltà di applicare una penale pari all' **1% dell'importo contrattuale mensile**.
- (5) **Ulteriore elenco di inadempienze, connesse alla funzione di controllo, che possono dare luogo all'applicazione delle seguenti specifiche penalità:**
- (a) la mancata o ritardata comunicazione relativa all'aggiornamento, integrazione o modifica dell'**elenco del personale** impiegato nel servizio, comporterà l'applicazione di una penale pari a € 200,00 per ogni evento riscontrato;
- (b) la mancata o ritardata comunicazione della composizione delle **squadre operative** impiegate nel servizio comporterà l'applicazione di una penale pari a € 150,00 per ogni giorno di ritardo;
- (c) la mancata o ritardata consegna del **registro presenze** e del **foglio presenze** presso ciascun Reparto comporterà l'applicazione di una penale pari a € 100,00 per ogni giorno di ritardo.
- (6) Ove l'Appaltatrice, in un periodo di 12 mesi, successivamente alla fase di *start-up* incorra in almeno **3 (tre) diffide per negligenze e/o inadempienze**⁶, l'Amministrazione avrà la facoltà di **risolvere** il Contratto per **inadempimento**, incamerando il deposito cauzionale definitivo, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge in materia⁷. Inoltre, l'Amministrazione si riserva la facoltà di **escludere** l'impresa inadempiente dalla partecipazione alle gare, effettuando anche la specifica segnalazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia⁸.
- (7) Se, nel corso dello stesso periodo di tempo di cui al precedente punto (6), ove non sia stato già risolto il Contratto, l'Appaltatrice incorra in **4 (quattro) diffide** per negligenze e/o inadempienze che non abbiano comportato l'applicazione di specifica penalità, le sarà applicata una penalità pari al **3% dell'importo contrattuale mensile**, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia⁹. Resta

⁶ Il citato periodo di 12 mesi avrà inizio dal giorno in cui è stata applicata la prima diffida (ed esempio, nel caso in cui la ditta incorra in una diffida il 3 febbraio 2019, il periodo utile di 12 mesi terminerà il 3 febbraio 2020).

⁷ In particolare, artt. 108 e 110 del D.lgs. 50/2016 (Codice degli Appalti).

⁸ In particolare, art. 80, comma 5, lett. c-ter), del D.lgs. 50/2016 (Codice degli Appalti).

⁹ Si richiama, in particolare, l'art. 113-bis, comma 2, del D.lgs. 50/2016 (Codice degli Appalti).

ferma la facoltà per l'Amministrazione di risolvere il Contratto come previsto al precedente punto (6).

- (8) L'Amministrazione, in ogni caso, si riserva la facoltà di effettuare in qualsiasi momento, attraverso propri rappresentanti, le verifiche e i controlli necessari al fine di assicurare la perfetta esecuzione del servizio.

10. MATERIALE DI CONSUMO E ATTREZZATURE

- a. Ove non diversamente indicato nella documentazione di gara, la fornitura dei **materiali di consumo** (scope, stracci, spugne, detersivi, detersivi, 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 e 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.

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. In relazione ai **detersivi** e agli altri **prodotti / materiali di pulizia adoperati**, l'Appaltatrice deve presentare a ciascun Reparto prima dell'inizio del rapporto contrattuale e, successivamente, ad ogni variazione dei prodotti utilizzati:

(1) le "Tabelle tecnico-merceologiche" e le "Schede tecniche di sicurezza";

(2) un'autocertificazione che ne attesti la corrispondenza con l'elenco dei prodotti / materiali presentato dall'Appaltatrice nell'offerta tecnica (garantendo, altresì, che si tratta di prodotti eco-compatibili). Tutti i prodotti devono essere utilizzati dal personale secondo le indicazioni fornite dalle ditte produttrici, con particolare attenzione a quanto concerne le concentrazioni e le temperature indicate sulle confezioni.

- g. L'Appaltatrice è tenuta a fornire prodotti non nocivi per la salute dell'uomo a basso impatto ambientale nel rispetto delle normative vigenti. È vietata la costituzione di deposito/scorte di prodotti infiammabili (alcool, etc.). Tutti i prodotti chimici impiegati dovranno essere rispondenti alle vigenti normative italiane o europee (biodegradabilità, dosaggi, avvertenze di pericolosità, etc.) e corredati delle relative schede tecniche, tossicologiche e di sicurezza.
- h. L'Appaltatrice deve anche produrre, prima dell'inizio del rapporto contrattuale e, successivamente, a cadenza trimestrale, la 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.).
- i. Su tutte le attrezzature in uso dell'Appaltatrice, dovrà essere applicata una targhetta indicante il nominativo o il contrassegno della stessa.
- j. 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 un locale spogliatoio per il personale.

- k. I prodotti chimici risultanti dall'effettuazione delle varie lavorazioni dovranno essere smaltiti direttamente dall'Appaltatrice in funzione della potenzialità inquinante e in conformità delle leggi vigenti in materia. L'eventuale costo dello smaltimento è a totale carico dell'Appaltatrice.

11. CONTROLLO SULLA QUALITÀ

- a. I controlli sull'operato dell'Appaltatrice riguarderanno ogni **singola fase** della prestazione, intendendo per "prestazioni" tutte le fasi dello svolgimento del servizio, allo scopo di introdurre elementi migliorativi e/o azioni correttive, e saranno effettuati direttamente dal **DEC**.
- 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.
- c. In particolare, gli stessi saranno volti a determinare se le attività svolte per garantire il sistema qualità e 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.

12. CONDIZIONI CONTRATTUALI

- a. Il Contratto si intende **concluso** alla scadenza stabilita 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** lo stesso per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente, in conformità alle vigenti disposizioni normative.
- b. Qualora, in corso di esecuzione contrattuale, intervengano delle **modifiche** sulle **superfici** da sottoporre al servizio di pulizia, si procederà, tramite la predisposizione di un atto di sottomissione / atto aggiuntivo, a **rimodulare** l'importo contrattuale:
- (1) in **aumento**, nel caso in cui l'ampliamento delle metrature sottoposte al servizio abbia un'incidenza superiore allo **0,3%** del totale oggetto del Contratto;
 - (2) in **diminuzione**, nel caso in cui la riduzione delle metrature sottoposte al servizio abbia un'incidenza superiore allo **0,2%** del totale oggetto del Contratto.

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.

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 e 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 aumento o diminuzione del valore contrattuale, si esegue moltiplicando il prezzo di aggiudicazione mensile al metro quadrato della singola tipologia di locale, per i metri quadrati dei locali considerati, ottenendo, quindi, la relativa quota di costo mensile.

- c. Allo scopo di garantire il regolare svolgimento del servizio, la Stazione Appaltante potrà prevedere nel Contratto la possibilità, in caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute dalla ditta aggiudicataria al personale dipendente, di intraprendere le iniziative di cui all'art. 30, comma 6, del Codice degli Appalti¹⁰.
- d. È facoltà dell'Amministrazione **recedere**, in tutto o in parte, dal Contratto, in qualunque momento - anche nei casi di trasferimento, soppressione di Reparti, riduzione o aumento di locali - ai sensi dell'art. 109 del D.lgs. 50/2016 (Codice degli Appalti). Il recesso dal Contratto sarà comunicato all'Appaltatrice mediante raccomandata, conformemente a quanto previsto dal citato art. 109 D.lgs. 50/2016.
- e. Resta esclusa la facoltà dell'Appaltatrice di **risolvere** il Contratto prima della sua scadenza, se non nei casi previsti dal vigente codice civile (artt. 1453, 1463 e 1467).

¹⁰ *“In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale di cui al comma 5, il responsabile unico del procedimento invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'affidatario, a provvedervi entro i successivi quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, la stazione appaltante paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente nel caso in cui sia previsto il pagamento diretto ai sensi dell'articolo 105.”*

FORMAT PRESTAZIONI SERVIZI IGIENICI

DIPENDENTE	DATA e ORA della PRESTAZIONE	PRESTAZIONI ESEGUITE	FIRMA