



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

AREA VI - Risorse Strumentali - Uffici Tecnici

Via Giovanni Paolo II, 132 - 84084 Fisciano (SA)
 Sito web: www.unisa.it
 PEC: ammicent@pec.unisa.it
 Telef.: 089*966032 Fax: 089*966252
 C.F. 80018670655 P.IVA 00851300657

SERVIZIO DI CONDUZIONE CONTROLLO E MANUTENZIONE PROGRAMMATTA DEGLI IMPIANTI
 TECNOLOGICI E GESTIONE ENERGIA DELL'ATENEO (ANNUALITÀ 2022-2026)

PROGETTO

Progetto degli UFFICI TECNICI DI ATENEO

capo progetto	Ing. R. Campagna
impianti meccanici	Ing. G. Sorrentino Arch. A. De Martino Ing. V. Vitale
sistemi elettrici	Ing. R. Campagna Ing. M. Petrocelli Geom. F. Donatantonio P.I. G. D'Aniello
servizi di gestione e controllo della performance	Ing. V. Vitale

Responsabile del Procedimento: Ing. Rocco Carfagna

TAVOLA R 08	DESCRIZIONE ELABORATO Capitolato Tecnico Servizi di Gestione e Controllo della Performance	SCALA
-----------------------	--	-------

REV. N	DATA	MOTIVO DELLA EMISSIONE	ELABORATO

RIF. PRATICA:	VERIFICA PROGETTO (art. 26 D.Lgs. 50/2016)
DATA:	UNITA' DI VERIFICA: Ing. Alfredo Landi Arch. Roberto Borriello

AREA VI - Risorse Strumentali - Uffici Tecnici di Ateneo in possesso del sistema di Gestione per la qualità conforme alla UNI EN ISO 9001-2015
 Certificato Italcert n. 297rSGQ05 scadenza 27/07/2020 per l'attività di Verifica sulla progettazione ai fini della validazione su progetti relativi alla propria
 stazione appaltante e su progetti relativi ad altre Amministrazioni Pubbliche.

A TERMINI DI LEGGE IL PRESENTE ELABORATO NON POTRA' ESSERE RIPRODOTTO E COMUNICATO A TERZI SENZA AUTORIZZAZIONE



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)

**CAPITOLATO TECNICO
SERVIZIO DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE**



**CAPITOLATO TECNICO
SERVIZIO DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA
PERFORMANCE**

Fisciano, novembre 2020

ing. Valentino VITALE



Sommario

Sommario	2
1. PREMESSA	4
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	5
3. SERVIZI DI GESTIONE TECNICA.....	6
3.1 Scopo e metodologia di gestione	6
3.2 Gestione del personale.....	7
3.3 Piano di gestione della Commessa (PGC).....	9
4. IL SISTEMA INFORMATIVO IN USO	11
5. GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA.....	14
5.1 Organizzazione della gestione del servizio.....	15
5.2 Pianificazione, esecuzione e controllo delle attività.....	16
5.3 Rilievo e censimento	17
5.4 Restituzione degli elaborati	20
6. CALL CENTER	21
6.1 Registrazione richieste.....	22
7. AVVIO COMMESSE DI INTERVENTO (REDAZIONE ORDINE DI LAVORO)	23
7.1 Interventi di manutenzione straordinaria a misura	24
7.1.1 Manutenzione straordinaria a misura.	24
7.1.2 Preventivi e progetti.....	24
7.1.3 Gestione e rendicontazione interventi	25
7.1.4 Programmazione e pianificazione degli interventi	26
7.2 Manutenzione correttiva e supporto utenti	26
8. SEGNALAZIONE SITUAZIONI PRONTO INTERVENTO.....	28
9. VERIFICHE IMPIANTISTICHE	29
10. REGISTRO ANTINCENDIO E PLANIMETRIE DI EMERGENZA	30
11. FASCICOLO FABBRICATO E GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	32
12. GESTIONE E CONTROLLO DELLE CERTIFICAZIONI.....	33



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)

CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

13.	SUPPORTO AGLI EVENTI – PRENOTAZIONI AMBIENTI (INTERNI / ESTERNI)	34
14.	UNITÀ ORGANIZZATIVE (U.O.) E TAG DEGLI AMBIENTI.....	35
15.	BUILDING CONDITION ASSESSMENT	36
16.	REPORTISTICA.....	37
17.	OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE	39
18.	RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE, CONTROLLI E PENALITÀ	40
19.	REGOLAMENTO PER IL CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ	41
20.	STANDARD LEVEL AGREEMENT SYSTEM (SLA) ATTESI – PENALI	43
20.1	Garanzia dei Livelli di Servizio.....	43
20.2	Livelli di Servizio o SLA.....	43
20.3	Indicatori di servizio	43
20.4	E - Penali	44



1. PREMESSA

La gestione della manutenzione comprende *“tutte le attività di gestione che fissano i requisiti, gli obiettivi, le strategie e le responsabilità della manutenzione e che le attuano utilizzando strumenti di management quali la pianificazione, il controllo e la supervisione della manutenzione ed il miglioramento di attività di manutenzione e di aspetti economici”* (UNI EN 13306:2018), attraverso l'utilizzo di quello che viene definito Sistema informativo di manutenzione inteso come *“il complesso di norme, procedure e strumenti atti a raccogliere ed elaborare le informazioni necessarie per la gestione delle attività di manutenzione (edile ed impiantistica) degli immobili e per il monitoraggio dell'attività degli impianti”* (UNI 10951:2001).

Da quanto sopra enunciato, si evince che la manutenzione degli immobili, va intesa come un servizio organizzato di funzioni (UNI 10874:2000) che rappresenta un aspetto specifico nell'ambito delle diverse attività eseguibili su di un prodotto complesso qual è il prodotto edilizio.

Tali diverse attività sono variamente connesse tra di loro, interagendo ed integrandosi al fine dell'obiettivo comune di una efficace ed efficiente gestione immobiliare, e possono essere raggruppate di fatto in due ambiti principali:

- la Gestione tecnica, comprendente i servizi trasversali e di supporto alle attività di carattere tecnico ed operativo;
- la Esecuzione degli interventi, comprendente le attività di carattere tecnico ed operativo.

Il presente Capitolato Tecnico si occupa della descrizione delle prestazioni, previste in questo appalto, afferenti all'ambito del servizio di gestione tecnica.



2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Per la strutturazione e l'organizzazione della gestione tecnica, ed in particolare del sistema informativo, sarà necessario procedere all'aggiornamento del monitoraggio dello stato fisico e d'uso del patrimonio immobiliare dell'ente, facendo riferimento, a diverse cogenze tecniche e normative.

1. la norma UNI 10951:2001” Sistemi informativi per la gestione della manutenzione dei patrimoni immobiliari”;
2. la norma UNI 10998:2002” Archivi di gestione immobiliare – Criteri generali di gestione e cura” (norma elaborata dalla Commissione “Processo edilizio” dell’UNI, nell’ambito del gruppo di Lavoro “Fascicolo Fabbricato”);
3. le valutazioni e le analisi del rischio sui luoghi di lavoro in base al D. Lgs. 81/2008 e s. m. e i.;
4. gli schemi di predisposizione del “Fascicolo fabbricato”;
5. le verifiche tecniche sugli edifici connessi alla nuova normativa antisismica e alla normativa di prevenzione incendi;
6. gli adempimenti previsti dalla normativa sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.



3. SERVIZI DI GESTIONE TECNICA

Le attività del Servizio Tecnico Gestionale, in seguito STG, sono tutte le operazioni di supporto ai processi operativi necessarie ad assicurare, nel modo più efficiente ed efficace, il corretto funzionamento del servizio, nonché a fornire al Committente le informazioni necessarie per procedere alla corretta pianificazione della manutenzione e al miglioramento del patrimonio impiantistico ed immobiliare.

Obiettivo della Gestione tecnica è quello di consentire l'attuazione della logica generale del Servizio Integrato, creando un'opportuna integrazione informativa tra il committente, l'utente e l'appaltatore, ed in particolare:

- una registrazione delle informazioni storico-anagrafiche degli edifici e della storia prestazionale e manutentiva nel tempo delle componenti, edilizie ed impiantistiche, di ciascun complesso immobiliare oggetto dell'appalto;
- una restituzione dello stato aggiornato di consistenza e di conservazione del patrimonio immobiliare;
- una elaborazione delle informazioni per il supporto alle decisioni strategiche;
- una comunicazione agile e trasparente con l'utenza, al fine di ridurre al minimo i disagi arrecati a seguito di guasti, rotture, ammaloramenti delle strutture, degli impianti, delle loro componenti ed elementi;
- un costante flusso di informazioni riguardante l'andamento delle varie attività di servizio e fornire indicazioni di tipo operativo per la pianificazione, l'organizzazione, l'esecuzione, il coordinamento ed il controllo delle attività manutentive.
- un rapido controllo per la valutazione da parte del Committente del livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi dall'Appaltatore;
- un supporto logistico, tecnico amministrativo ed informatico alle attività del Committente.

3.1 Scopo e metodologia di gestione

Il patrimonio immobiliare dell'Università degli Studi di Salerno è costituito da un centinaio di moderni edifici, concentrati in due aree compatte e omogenee (campus di Fisciano e di Baronissi), realizzati a partire dalla fine degli anni settanta e corredati da impianti, prevalentemente a rete, di diverse tipologie e qualità.

Gli elementi che caratterizzano il patrimonio immobiliare dell'Università, dal punto di vista anagrafico sono:

1. Codifica ambiente – Codice a barre posto in sommità delle porte che identifica sito, edificio, piano e ambiente;
2. Unità Organizzativa – elemento del modello organizzativo quale dipartimento, area, centro, ecc.;

	UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO
	Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)
	CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

3. Elemento – individua il sottosistema impiantistico o edilizio che concorre alla formazione del sistema patrimonio, quale impianto elettrico, meccanico, idrico, antincendio, ecc.;

Il Servizio oggetto del presente appalto prevede la manutenzione degli impianti, la gestione calore, la fornitura dei vettori energetici ed i servizi generali di supporto a tali attività, e si propone il coinvolgimento diretto del fornitore, nella riduzione dei costi di gestione energetici e l'integrazione tra le diverse componenti dell'appalto al fine di raggiungere economie di scala, esemplificazione operative e quindi risparmi di tempi e costi. Le politiche di gestione del patrimonio mirano a macro-obiettivi quali funzionalità, economicità e sicurezza degli stessi, nel rispetto, attento, dell'ambiente, ossia della conservazione del patrimonio, e in un'ottica di miglioramento continuo.

L'appaltatore dovrà strutturare la propria organizzazione in termini di numero di risorse, competenze e responsabilità del personale, ubicazione e gestione delle sedi e dei magazzini, dei mezzi, attrezzature e strumenti; al fine di garantire la sicurezza, l'efficienza e la conservazione degli impianti, nonché il contenimento nel tempo dei livelli prestazionali definiti dalle normativa vigenti, dai Disciplinari d'Appalto e dai Capitolati Tecnici, nel rispetto delle leggi e normative in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

3.2 Gestione del personale

Per lo svolgimento del servizio che forma oggetto del presente appalto, l'Appaltatore dovrà impiegare proprio personale qualificato, regolarmente assunto. Sarà obbligo dell'Appaltatore formare adeguatamente il personale utilizzato per il servizio. Tale formazione, completamente a carico dell'Appaltatore, dovrà essere effettuata prima dell'avvio dell'appalto. Al riguardo l'Appaltatore si impegna ad osservare ed applicare integralmente tutte le norme contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti delle imprese del settore e negli accordi integrativi dello stesso. Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi antinfortunistici, assistenziali e previdenziali ed ogni altro adempimento sono a totale carico dell'Appaltatore, il quale ne è il solo responsabile.

L'Appaltatore esonera l'Ateneo da ogni responsabilità civile e penale derivante dall'esecuzione del contratto sollevando, altresì, da ogni responsabilità l'Amministrazione stessa per eventuali azioni dei dipendenti derivanti da inosservanze del contratto nazionale di lavoro e/o inadempienze.

L'Appaltatore non potrà in nessun modo avanzare pretese relative alla posizione dei propri dipendenti che restano esclusivamente inquadrati nell'organico dell'Aggiudicatario e con rapporto di subordinazione diretto con lo stesso.

L'Appaltatore è obbligato a comunicare la qualifica delle unità di personale risultante dai libri immatricolazione, alla data di assunzione dell'esercizio, così come gli aggiornamenti successivi ed a garantire esatta compatibilità tra requisiti professionali e formativi posseduti ed attività assegnata.



L'Appaltatore è tenuto a fornire al proprio personale idonea divisa di lavoro, uniforme e ogni altro indumento protettivo necessario (dpi). Tali indumenti dovranno essere necessariamente indossati dalle unità di personale durante i turni di servizio. L'Appaltatore dovrà fornire l'organico del personale impiegato con l'indicazione delle qualifiche e mansioni e delle eventuali sostituzioni e/o nuove assunzioni che si verifichino durante il corso dell'appalto. Sono a carico dell'Appaltatore, gli oneri relativi all'organizzazione e gestione dei corsi di preparazione e aggiornamento in materia, che l'Appaltatore dovrà tenere con cadenza almeno annuale. Tutto il personale impiegato dall'Appaltatore per l'espletamento del servizio, dovrà osservare le norme igieniche vigenti e dovrà sottoporsi, con onere a carico dell'Appaltatore, alle periodiche visite, vaccinazioni ed altre previste dalle vigenti disposizioni e l'Appaltatore dovrà produrre le relative certificazioni.

Nello svolgimento del servizio l'Appaltatore eviterà qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento delle attività nelle strutture oggetto dell'appalto.

Il personale dell'Appaltatore dovrà mantenere un contegno riguardo e corretto e dovrà essere di assoluta fiducia e provata riservatezza. L'Appaltatore si impegna a richiamare, sanzionare e, nel del caso, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta irreprensibile.

Le segnalazioni e le richieste dell'Ufficio Direzione dell'Esecuzione del contratto d'appalto dell'Ateneo in questo caso saranno impegnative per l'Appaltatore.

I dipendenti dell'appaltatore, durante le proprie attività ordinarie e straordinarie che svolgono all'interno dei Campus, sono obbligati a segnalare, in forma scritta, con l'apertura di un ticket, eventuali pericoli, guasti, problematiche, mancanze, difetti, malfunzionamenti, allarmi, ecc., pena l'applicazione di penali.

Nell'ambito del presente appalto, l'appaltatore in quanto responsabile del controllo e della gestione degli impianti, dovrà assicurare il proprio supporto alle attività ispettive richieste dagli Uffici Tecnici di Ateneo, garantendo il proprio supporto per visite, sondaggi, rilievi, prove, misurazioni, ecc...

E' altresì previsto, all'interno del presente appalto, che l'appaltatore fornisca il proprio supporto alle altre imprese incaricate di eseguire lavorazioni all'interno dei Campus. L'appaltatore resta l'unico responsabile degli impianti, ed autorizzato alla gestione degli impianti, pertanto, su indicazioni del Direttore dell'Esecuzione, dovrà previo concordamento, assicurare il proprio supporto alle altre imprese incaricate.

Tutte queste operazioni sono compensate nella Gestione tecnica a canone.

L'Appaltatore dovrà garantire durante il periodo contrattuale il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza dei lavoratori (D.Lgs. 81 del 09/04/2008 e s.m.i.), in assoluto coordinamento con il RSSP dell'Ateneo.



3.3 Piano di gestione della Commessa (PGC)

Dal punto di vista gestionale, il presente progetto lascia all'appaltatore il compito di produrre il Piano di Gestione della Commessa (PGC), con il supporto del sistema informativo (ARCHIBUS), in modo condiviso con il RUP e con i Direttori per l'Esecuzione.

La struttura organizzativa, la definizione dei processi e la relativa misurazione, dovranno essere preventivamente approvati dai Direttori per l'Esecuzione e dal RUP. Qualsiasi modifica o variazione del Piano dovrà essere concordata in contraddittorio fra le parti.

Esso sarà strutturato, a titolo semplificativo, secondo il seguente sommario:

- A Introduzione;
- B Modello organizzativo;
- C Struttura organizzativa;
- D Identificazione e gestione delle risorse:
 - D.1 Risorse umane:

Terzo Responsabile, Direttore Tecnico, Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza: Quality Manager, Responsabile del Servizio, Esperto del Sistema Informativo Archibus, Referente Ufficio Tecnico, Tecnico manutenzione straordinaria e contabilità, Tecnico manutenzione ordinaria, Operatore call center, Tecnico addetto al magazzino, Supporto Energy Manager e Servizi di reporting, Analisi e comunicazione, Tecnico aggiornamento anagrafica, Tecnico responsabile rilievi, Tecnico disegnatore, Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione: Security Manager, Professionista Antincendio, Responsabile Squadre Operative, Squadre operative, Sub Appaltatori (Sistemi elettrici e fornitura di energia elettrica, Impianti di sollevamento acque reflue), Ditte specialistiche (Impianti meccanici, gestione calore e cappe chimiche, Sistemi elettrici e fornitura di energia elettrica)
 - D.2 Materiali di scorta;
 - D.3 Attrezzature e mezzi;
 - D.4 Know How aziendale, certificazioni e gestione materiali di risulta;
- E Erogazione del servizio:

Organizzazione e Procedure (Manutenzione Ordinaria, Manutenzione Straordinaria, Servizio Call Center, Sicurezza, Anagrafica, Rilievi e Misurazioni, Disegnatori, Organizzazione degli Approvvigionamenti (Fornitura di beni (materiali e componenti d'impianto), Approvvigionamento dei beni, Gestione delle Scorte, Magazzini sul territorio e modalità di costituzione degli stessi, Verifica e controllo della fornitura dei beni, Ufficio acquisti (approvvigionamento beni e logistica)), Monitoraggio e azioni correttive);
- F Cronoprogramma delle attività.



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)

CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

- G Monitoraggio e azioni correttive per la verifica del raggiungimento dei livelli di qualità e soddisfazione dei servizi offerti. (Verifica del raggiungimento della performance prefissata, monitoraggio dell'efficienze e dell'efficacia delle risorse, la diagnosi delle cause di eventuali disservizi, visite ispettive, indagini di customer satisfaction, sistema di reporting e proposta di soluzioni migliorative del servizio offerto).

	UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO
	Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)
	CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

4. IL SISTEMA INFORMATIVO IN USO

La gestione immobiliare in generale, e la gestione della manutenzione del patrimonio immobiliare in particolare, presenta un livello di complessità tale da rendere necessaria l'adozione di strumenti adeguati, tra i quali risulta fondamentale la disponibilità di strumenti informatici.

L'informatizzazione del Sistema informativo è quindi necessaria a supportare e coordinare le numerose azioni connesse alla gestione integrata dei contenitori edilizi, che ospitano le più diverse e complesse attività, consentendone lo svolgimento ad adeguati livelli di efficienza, nonché il mantenimento e la verifica costante dell'idoneità tecnico-abilitativa dell'immobile alla propria destinazione d'uso.

In coerenza con quanto sopra l'Università degli Studi di Salerno intende proseguire e migliorare, rafforzandolo, il processo che ha avviato ormai da alcuni anni, di costituire e sviluppare un sistema informatico integrato per la gestione del proprio patrimonio immobiliare, evolvendo verso forme più mature e più efficaci di gestione.

Tale processo prevede necessariamente una generale e completa informatizzazione del Sistema informativo sin qui descritto, avendo come riferimento principale i criteri di cui alla "Norma UNI 10951 – Sistemi informativi per la gestione della manutenzione dei patrimoni immobiliari – Linee Guida".

In particolare tramite l'utilizzo del sistema informativo di gestione dovrà essere garantita:

- la creazione e la gestione di un'anagrafica tecnica degli immobili e degli impianti tecnologici, oggetto dell'Appalto;
- la gestione e aggiornamento delle aree oggetto del servizio;
- la classificazione degli impianti;
- la gestione e aggiornamento dell'inventario impiantistico;
- la pianificazione degli interventi di manutenzione preventiva;
- la registrazione di tutti gli interventi manutentivi eseguiti;
- la registrazione e gestione delle verifiche di sicurezza;
- il monitoraggio dei tempi di intervento e risoluzione delle chiamate;
- aspetti relativi alla gestione dei singoli impianti (per es.: ore giornaliere di funzionamento impianto termico, consumi effettivi, energia prodotta etc.);
- la registrazione dei costi d'acquisto e d'ammortamento e quanto serve per la gestione economica del bene;
- la stampa di report periodici sull'andamento dell'attività, dettagliando le operazioni svolte presso le aree interessate
- il calcolo degli SLA e creazione ed invio della reportistica a supporto.

Il sistema informativo consentirà l'archiviazione e l'elaborazione di tutte le informazioni relative ai servizi erogati ed al patrimonio tecnologico gestito. La raccolta puntuale dei dati di dettaglio, relativi alle singole attività eseguite, permetterà di controllare l'andamento del servizio erogato tramite il calcolo di indicatori prestazionali dell'attività, e di consuntivare le attività svolte.



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)

CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

Il sistema informativo, inoltre, consentirà di identificare gli interventi di miglioramento al fine di valorizzare correttamente il patrimonio tecnologico e contenerne i costi di gestione.

Il sistema permetterà la gestione centralizzata, tramite un portale unico, al fine di ottenere la massima condivisione delle informazioni da parte di tutto il personale deputato alla gestione dell'appalto.

Il sistema consentirà in modo semplice ed intuitivo la costruzione di query e report direttamente dagli utenti, senza necessità di intervento di un programmatore.

La periodicità delle attività di manutenzione programmata sarà gestita dal sistema che dovrà generare automaticamente gli interventi da effettuare (Ordini di Lavoro: manutenzione programmata, visita ispettiva, rinnovo di certificati di idoneità etc.). Per ciascuna delle attività manutentive sarà possibile specificare, oltre alla scadenza, le operazioni che devono essere effettuate, i materiali che devono essere utilizzati, il personale coinvolto al fine di gestirne opportunamente i carichi di lavoro, eventuali altri lavori collegati che devono essere effettuati contestualmente, le procedure di sicurezza che devono essere rispettate, etc.

Come accennato, l'Università dispone di un proprio software - "Archibus/fm" - per la gestione delle attività legate ai processi di Asset, Space e Facility Management, ovvero della gestione di tutte le attività afferenti al patrimonio immobiliare e non solo (servizi all'immobile e alle persone che occupano gli spazi); ad esempio: gestione spazi, gestione proprietà, gestione manutenzione.

I dati relativi al sistema informativo Archibus sono:

Versione concessa in licenza V.25.2

Concesso in licenza a Università degli Studi di Salerno

Numero di serie 21-CD6542471

Copyright ©1984-2013 ARCHIBUS, Inc. All Rights Reserved.

Il server di Ateneo del sistema è allocato presso il Coordinamento Servizi Informatici (CSI) di Ateneo, cui bisogna far riferimento per eventuali problematiche di gestione del sistema.

La configurazione attuale del sistema è la seguente:

Quantità	Descrizione Modulo
1	ICP (Windows-based) - Concurrent User/Authoring
1	Overlay with Design Management for AutoCAD
1	Web Central Core Program
1	Portfolio Management
1	Project Management
1	Space Inventory & Performances
1	Asset Portal
1	Bundled - On Demand Work + Preventive Maintenance + Service Desk
1	Condition Assessment
1	Reservation
1	Emergency Preparedness for up to 250 Concurrent Users
1	Energy Management for up to 250 concurrent Users
1	ARCHIBUS Mobile Framework (for up to 250 Users)
1	Smart Client Extension for AutoCAD
1	ACPs 25 Concurrent Users Package



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)

CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

L'Ateneo, si riserva di apportare eventuali modifiche, aggiornamenti, integrazioni al Sistema Informativo, senza che l'appaltatore possa vantare pretesa alcuna.

L'Appaltatore deve nominare un Responsabile della sicurezza delle informazioni, che avrà il compito di garantire la funzionalità del sistema qui descritto e l'obbligo di svolgere le attività di manutenzione del sistema. Tutte le prestazioni prescritte, relative alla gestione del sistema informatico nel suo complesso, dovranno essere svolte coordinandosi comunque con i Servizi Informatici dell'Università e saranno sottoposte ad approvazione del Responsabile del procedimento ed accettati solo previa approvazione.

Durante il periodo della commessa, l'amministrazione provvederà a rinnovare a proprie spese il contratto di Software Subscription per le licenze di ARCHIBUS in possesso, ed installate ad oggi presso l'Università degli Studi di Salerno. L'appaltatore dovrà aggiornare le proprie procedure alle nuove versioni, ogni qualvolta saranno installate da parte dell'Amministrazione, inoltre dovrà garantire il proprio supporto durante la fase di migrazione dei dati e delle personalizzazioni dalla vecchia alla nuova versione. La migrazione è prevista almeno una volta, durante i 4 anni. Resta a cura dell'appaltatore la propria formazione

In ordine al supporto al funzionamento ed uso del sistema informativo, l'appaltatore affiancherà la committenza per l'utilizzo dei processi, la produzione di linee guida su come gestire i processi, l'analisi per il miglioramento continuo dei processi, gli input, gli output e le nuove personalizzazioni, ogni qual volta venga richiesto dalla committente con apposita comunicazione, anche e-mail, entro un tempo congruo.

Tutta la documentazione esistente e prodotta, (es. progetto, registro antincendio, anagrafica, grafici, computi metrici, rendiconti, contabilità, pianificazioni, procedure, ecc.), dovrà essere inserita e consultabile direttamente nel sistema informativo. Circa la gestione di questi, l'appaltatore garantirà il funzionamento continuo di tutti i processi in essere, che saranno rilevati al momento della consegna, e la disponibilità di un referente tecnico competente con cui dialogare.



5. GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA

Ai fini di una corretta erogazione dei servizi oggetto del contratto, è necessaria la conoscenza quantitativa e qualitativa degli edifici appartenenti al perimetro di gestione, delle apparecchiature che compongono gli impianti e del loro stato manutentivo. A tal fine, l'Appaltatore dovrà provvedere all'aggiornamento/approfondimento, con proprio personale e mezzi, e alla gestione di un archivio dell'Anagrafica Tecnica a sua volta articolata in Anagrafica Architettonica e Anagrafica Impiantistica, che sarà completamente integrata e gestita in Archibus.

L'Appaltatore dovrà, inoltre, provvedere ad aggiornare, durante tutto il periodo contrattuale, un'Anagrafica Tecnica informatizzata degli stabili e degli impianti, fornita dalla Stazione Appaltante. L'Appaltatore dovrà provvedere, altresì, alla redazione dell'Anagrafe Tecnica degli stabili e degli impianti NON censiti.

Per Gestione dell'Anagrafica Tecnica si intende l'insieme delle attività di:

- accertamento e aggiornamento dello stato dell'arte degli stabili e degli impianti censiti ed affidati;
- aggiornamento/modifica dei dati finalizzati alla corretta gestione operativa degli stabili ed impianti oggetto dell'appalto;
- rilievo e censimento architettonico, acquisizione dati degli stabili e degli impianti non censiti;
- valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici;
- aggiornamento continuo e gestione dei dati anagrafici.

Sono oggetto di anagrafica, a titolo di esempio NON ESAUSTIVO:

- Architettura Esterna;
- Anagrafica Impianti;
- Locali Tecnici;
- Centrali Termiche;
- Centrali Elettriche;
- Camere di manovre;
- Locali pompe;
- Vasche raccolta acque;
- Cavedi Orizzontali;
- Cavedi Verticali;
- Cunicoli;
- Locali Tecnici
- Cabine di trasformazione;
- Stazioni di energia;
- Sotto-centrali;
- Superfici aree a verde;
- Superfici strade;



- Superfici marciapiedi;
- Superfici piazzali;
- Architettura Interna;
- Superfici vetrate;
- Dati catastali;
- Coperture edifici con relativi impianti;
- Rete dati;

Le specifiche ed il grado di approfondimento delle anagrafiche saranno adeguate in funzione delle indicazioni fornite dal Committente.

Il Servizio comprenderà anche la raccolta e la catalogazione di tutta la documentazione a corredo dei fabbricati e degli impianti gestiti, nonché la tenuta dello scadenziario per i documenti soggetti a rinnovi e verifiche periodiche.

Il materiale grafico presente sul sistema ARCHIBUS, senza che il Committente assuma alcuna responsabilità circa l'attendibilità della stesso, dovrà quindi essere recuperato, valutato, aggiornato, revisionato ed implementato a cura e responsabilità dell'Appaltatore.

L'accertamento e aggiornamento dello stato dell'arte degli stabili, e degli impianti censiti ed affidati dovranno essere realizzati entro 540 giorni solari e consecutivi dalla firma del contratto di affidamento del servizio, e dovranno essere finalizzati alla costituzione di un'adeguata base conoscitiva informatizzata, da aggiornare qualora si renda necessario, a supporto della valorizzazione del patrimonio, dell'ottimizzazione e razionalizzazione dei servizi, nonché per la costituzione di una completa base informativa di gestione contenente tutte le informazioni tecniche ed impiantistiche.

Tutte le informazioni relative al rilievo degli immobili ed al reperimento della documentazione, ovvero i dati, i disegni CAD e le immagini dovranno essere raccolte ed archiviate nel sistema informativo di gestione, permettendo così al personale dell'Ateneo di disporre "in linea" del completo e puntuale rilievo tecnico-manutentivo degli stabili e degli impianti oggetto del servizio.

Le attività che compongono la metodologia conoscitiva adottata, dovranno essere sviluppate adottando i criteri base di cui alla norma UNI 10584.

Fino alla realizzazione dell'accertamento e aggiornamento dello stato dell'arte degli stabili, e degli impianti censiti ed affidati, faranno fede i dati già implementati in Archibus, e tali saranno utilizzati per la gestione del presente servizio

5.1 Organizzazione della gestione del servizio

L'attività di accertamento e aggiornamento dello stato dell'arte degli impianti censiti ed affidati, dovrà essere espletata attraverso l'utilizzo di personale altamente qualificato e di strumenti informatici all'avanguardia in modo da fornire all'Ateneo un'anagrafe dettagliata e precisa del proprio patrimonio edile ed impiantistico.

	UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO
	Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)
	CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

Tutte queste attività saranno supportate dal sistema informativo di gestione.

La gestione dell'anagrafe edile ed impiantistica dovrà avvenire attraverso un apposito modulo del software di gestione del servizio, che associ codici alfanumerici identificativi per ciascun componente degli impianti edili e tecnologici censiti ed affidati.

5.2 Pianificazione, esecuzione e controllo delle attività

Tutte le operazioni di accertamento e aggiornamento dello stato dell'arte degli impianti censiti ed affidati, e gestione della relativa documentazione dovranno avvenire nel pieno rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite e delle disposizioni previste dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.

L'Appaltatore nella fase iniziale dovrà acquisire la documentazione in possesso dell'Ateneo.

A conclusione dell'attività di recupero della documentazione il gruppo di lavoro dell'Appaltatore dovrà procedere all'esecuzione delle attività di rilievo sul campo:

- individuazione degli impianti e verifica del loro posizionamento all'interno dell'immobile, procedendo ad acquisire tutte le informazioni necessarie ad integrazione di quelle fornite;
- rilievo dello stato conservativo, dello stato di degrado e dello stato di rispondenza normativa degli elementi costituenti gli impianti tecnologici degli immobili;
- individuazione, in funzione delle caratteristiche degli edifici, degli impianti e della complessità degli interventi da espletare, del gruppo di rilievo più idoneo all'esecuzione delle future attività (numero di rilevatori e livello di qualifica).

Le attività dovranno essere espletate da personale qualificato, in modo da consentire di definire un quadro diagnostico che rappresenti la situazione prestazionale e funzionale degli edifici e degli impianti al momento degli accertamenti e della validazione degli stessi impianti censiti ed affidati, nonché la presenza di fattori e condizioni di degrado.

L'Appaltatore dovrà formare, in conformità alla norma UNI 10951, un archivio informatico contenente le schede di rilievo relative allo stato degli elementi tecnici/tecnologici ed edilizi, nonché della relativa documentazione di legge.

Terminata la fase di accertamento e aggiornamento dello stato dell'arte degli impianti censiti ed affidati, l'Appaltatore dovrà procedere all'inventariazione dei dati raccolti e alla costituzione dell'archivio informatico attraverso l'utilizzo di specifiche procedure di controllo relative sia allo stato di avanzamento lavori, sia all'analisi dei dati e degli elaborati di restituzione.

Le informazioni dovranno essere protette e accessibili solo dagli utenti in possesso delle autorizzazioni necessarie.



5.3 Rilievo e censimento

L'attività di accertamento e aggiornamento dello stato dell'arte degli impianti censiti ed affidati dovrà essere espletata riportando, ove non presente nella documentazione tecnica fornita dalla committente, le seguenti informazioni minime:

- la suddivisione degli spazi per edificio, in piani e locali;
- le destinazioni d'uso dei locali;
- tutte le piante, in scala opportuna, con il posizionamento e dimensioni delle porte, finestre o altri componenti importanti in grado di determinare la consistenza degli spazi in questione (controsoffitti, pareti, pavimenti, ecc.) e con l'indicazione dei materiali e delle finiture degli spazi stessi (Es. Tipo di pavimento, del rivestimento pareti, controsoffitti, ecc.).
- il rilievo delle condotte fognarie e degli altri impianti interrati esterni agli edifici, compresi nelle aree di pertinenza degli stessi, e trasposizione di quanto rilevato sugli elaborati grafici informatizzati forniti dall'Amministrazione Appaltante, con le indicazioni che saranno fornite in proposito.
- i disegni (in formato “.dwg”) di tutti i piani di ogni fabbricato.

L'Anagrafica Tecnica dovrà contenere al minimo le seguenti informazioni:

- ✓ la tipologia impiantistica a servizio degli ambienti interni;
- ✓ la consistenza impiantistica presente negli ambienti interni come nei locali tecnici;
- ✓ lo stato conservativo e manutentivo;
- ✓ le caratteristiche tecniche per i componenti significativi principali e per tutte le apparecchiature di centrali e sottocentrali specificando marca, modello ed eventuali matricole, potenza, ecc.

L'attività di rilievo e censimento, estesa a tutti gli elementi e componenti tecnici rilevabili “a vista”, dovrà essere condivisa con il Responsabile dei Servizi Tecnici, e sarà finalizzata alla raccolta di tutte le informazioni tecniche e tipologiche atte a descrivere in maniera immediata e sintetica gli elementi da restituire graficamente in planimetrie e schemi. Gli elementi saranno associati univocamente alle stesse planimetrie attraverso l'assegnazione di un codice alfanumerico. Tali informazioni saranno ricavabili anche da sovrimpressioni o targhe applicate allo stesso elemento e componente (marca, modello, anno di fabbricazione, materiale, dimensioni, potenza, alimentazione, ecc.).

Contestualmente all'attività di rilievo verrà effettuata l'attività di restituzione grafica computerizzata e delle relative informazioni contenute in file alfanumerici definiti e compilati in sede di rilievo e censimento da inserire nel Sistema Informativo.

Su ogni planimetria dovrà essere indicato il posizionamento delle apparecchiature principali, la loro identificazione ed i dati di targa.

Per quanto riguarda il rilievo impiantistico l'attività di restituzione dovrà prevedere al minimo:



- documenti di disposizione funzionale;
- documenti di disposizione topografica, con l'individuazione e l'indicazione dei terminali impiantistici e di tutta la distribuzione;
- Planimetrie di tutti i piani dell'edificio con posizionamento dei componenti principali e dei **terminali oggetto dei Servizi di Manutenzione attivati**;
- Schemi a blocchi dove si illustri l'assetto globale degli impianti;
- Schemi funzionali in cui venga mostrato il funzionamento dei sistemi;
- tutte le piante e le sezioni, in scala opportuna, con il posizionamento delle centrali tecnologiche;
- tutte le piante, in scala opportuna, con il posizionamento dei distributori e utilizzatori per impianto di riscaldamento e condizionamento (radiatori, ventilconvettori, canali, diffusori ecc.);
- tutte le piante, in scala opportuna, con il posizionamento dei componenti dell'impianto idrico sanitario;
- tutte le piante, in scala opportuna, con il posizionamento dei componenti dell'impianto antincendio (idranti ecc.);
- tutte le piante, in scala opportuna, con il posizionamento dei componenti dell'impianto elettrico (quadri, centrali rilevazione, corpi illuminanti, rilevatori di fumo/gas, interruttori, pulsanti, prese, ecc.)
- tutti gli schemi funzionali delle centrali tecnologiche;
- tutti gli schemi funzionali dei quadri elettrici.
- La tipologia degli output di restituzione deve essere chiaramente funzionale ai Servizi di Manutenzione attivati.

Gli elaborati grafici relativi al rilievo architettonico ed impiantistico dovranno essere forniti in formato grafico vettoriale secondo lo standard “.dwg” di Autocad® e tutte le categorie impiantistiche dovranno essere restituite su appositi layers di restituzione grafica.

L'Appaltatore sarà tenuto ad aggiornare per tutta la durata del Contratto le informazioni raccolte nella fase di Costituzione dell'Anagrafica Tecnica, attraverso l'utilizzo del proprio sistema, ad esempio a seguito di interventi che determinano una variazione quantitativa o dello stato conservativo/funzionale e/o variazioni degli elementi tecnici oggetto del servizio oggetto del servizio.

Gli elaborati devono essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalle norme di riferimento ed in particolare ove non in contrasto con gli standard attualmente presenti:

- UNI 7310-74 – Cartografia urbana. Rappresentazione convenzionale di aggregati urbani storici prevalentemente caratterizzati da edilizia multipiano;
- UNI 7226-4 1973 Disegni tecnici tolleranze e forme



- UNI 7895-1978 Disegni tecnici-designazione simbolica del senso di chiusura e delle facce delle porte, finestre e persiane
- UNI 3972 – Disegni tecnici, tratteggi per la rappresentazione dei materiali;
- UNI 3968 – Tipi e grossezze di linee;
- UNI 936 – Disegni tecnici, formati e disposizione degli elementi grafici dei fogli da disegno;
- UNI 938 – Disegni tecnici, formati e piegature dei fogli;
- UNI 7559 parte I e II – scritturazioni e caratteristiche unificanti;
- UNI 8187 – Disegni tecnici, riquadro delle iscrizioni;
- UNI 9511 – Disegni tecnici, rappresentazione delle installazioni;
- CEI 3-41 – Insieme di caratteri grafici codificati da usare nella preparazione di documenti utilizzati nell'elettrotecnica e per lo scambio di informazioni;
- D.M. del 30 novembre 1983 – Termini, definizioni generali e simboli grafici di prevenzione incendi.

Tutti gli elaborati devono risultare tra loro correlati, in ordine al contenuto, in modo che sia possibile derivarne tutte le informazioni utili.

L'archiviazione dei dati nel database del Sistema Informativo Archibus deve essere eseguita in maniera sistematica secondo il sistema di codifica delle componenti dei sistemi edificio/impianto previsto dalla norma UNI 8290. Si precisa che i grafici devono essere dotati di opportune polilinee propedeutiche alla definizione delle informazioni dimensionali (superfici) richieste.

Gli oneri per l'espletamento delle prestazioni di cui al presente articolo, sono da intendersi ricompresi all'interno dell'importo dell'Appalto. La S.A. che sostiene l'onere economico dello sviluppo di questo progetto, disporrà a pieno titolo del prodotto finale. Lo stesso sistema di gestione documentale sarà pertanto visibile e consultabile in qualsiasi momento dalla S.A.

Come già osservato, sarà obbligo dell'Appaltatore il continuo e costante aggiornamento delle informazioni contenute nel sistema di gestione documentale, tra cui fondamentale importanza riveste l'aggiornamento degli as-built in conseguenza di eventuali modifiche siano intervenute nel corso dell'Appalto e l'aggiornamento dei manuali d'uso e manutenzione dei singoli componenti installati.

Le prestazioni di cui al presente articolo dovranno essere **ultime entro 540 giorni naturali e consecutivi** a partire dalla firma del contratto. **In difetto, la S.A. procederà con l'applicazione delle penali previste.**

L'Appaltatore dovrà presentare dei *Report trimestrali sullo stato d'avanzamento delle prestazioni*, contestualmente alla copia su supporto informatico, dei rilievi realizzati.

L'Appaltatore è comunque obbligato a fornire tempestivamente su richiesta del Committente, i rilievi e i dati già aggiornati.

Integrazione delle informazioni e configurazione altri contratti

Sarà cura dell'appaltatore, provvedere anche all'aggiornamento dell'anagrafica architettonica ed impiantistica, per le modifiche apportate da altri fornitori e/o appaltatori, ovviamente sarà responsabilità dei Direttori per l'esecuzione, fornire gli as-built che saranno integrati agli elaborati già presenti,

	UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO
	Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)
	CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

modificati, ed aggiornati e successivamente, caricati sul sistema ARCHIBUS, al fine di ottenere un unico ed univoco insieme informativo. L'immissione dei dati dovrà essere effettuata entro un termine massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla trasmissione degli as-built.

5.4 Restituzione degli elaborati

La restituzione grafica dei rilievi dovrà essere realizzata nel rispetto dello Standard grafico dei disegni e del loro formato (*layer, layout, legende, cartiglio, squadrature, ecc.*) in uso all'Università.

Il Committente si riserva di valutare la qualità dei disegni forniti e di richiederne modifiche e miglioramenti, senza che l'Appaltatore possa pretendere compensi aggiuntivi.

Entro 45 giorni dalla data di avvio del presente appalto, l'Appaltatore dovrà presentare un Cronoprogramma esecutivo delle prestazioni relative all'anagrafica da realizzare, con l'individuazione degli ambiti anagrafici e dei dati da censire, e dell'articolazione delle componenti edili ed impiantistiche, in sub componenti e singoli elementi, suddiviso in step trimestrali ai fini del controllo ed il monitoraggio da parte del Committente dello stato d'avanzamento.

Tale proposta dovrà essere validata dal Committente, previa verifica della rispondenza al capitolato ed al progetto offerto. Il committente, potrà proporre modifiche e/o variazioni in relazione alle diverse esigenze operative.

Per ogni giorno naturale successivo e continuo di ritardo nella consegna di quanto richiesto ai punti precedenti, completo in ogni sua parte, si applicheranno le penalità previste dal presente capitolato.

Qualora il Committente dovesse verificare che la prestazione richiesta non è stata effettuata a regola d'arte, oppure che la consegna è avvenuta in forma parziale o incompleta, provvederà a diffidare l'Appaltatore al rispetto degli impegni assunti entro il termine di ulteriori 45 giorni naturali successivi e continui decorrenti dalla scadenza del termine anzidetto, fatta salva l'applicazione di una penale di cui al punto precedente. In caso di persistente inadempimento, il Committente potrà procedere alla risoluzione del contratto, fatto salvo l'incameramento del deposito cauzionale.

La valutazione della gravità della/e inadempienza/e ed il conseguente ammontare delle penali è di esclusiva pertinenza del Committente e costituisce giudizio insindacabile da parte dell'Appaltatore.

L'archiviazione dei dati nel database del sistema informativo di gestione fornito dalla Committente dovrà essere eseguita in maniera sistematica secondo il sistema di codifica delle componenti dei sistemi edificio/impianti. Ciascuna delle categorie impiantistiche, dovrà essere restituita su appositi layer di restituzione grafica (per es: Impianto Elettrico, Impianto Idrico sanitario, Impianto Antincendio, ecc ..). Nelle planimetrie dovranno essere inseriti i blocchi rappresentativi dei componenti e dei terminali impiantistici. La rappresentazione grafica degli elementi del sistema antincendio dovrà rispettare i simboli riportati nel D.M. del 30/11/1983 e nel D.M. 9/3/2007.



6. CALL CENTER

Le richieste di intervento potranno essere effettuate dall'utente:

- direttamente via web attraverso il sistema informatico (in questi casi la richiesta verrà automaticamente registrata dal sistema informativo e informatico e l'operatore riceverà immediatamente dal computer una segnalazione relativa alla richiesta);
- via telefono; in questi casi sarà l'operatore a registrare immediatamente la richiesta sul Sistema informativo/informatico.

Si intende per "chiamata al Call Center" ogni forma di comunicazione che pervenga allo stesso, anche via web o E-mail o fax.

All'atto della stipula del contratto, l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione Committente un apposito "Call Center", dedicato, perfettamente funzionante, in grado di garantire la massima accessibilità ai servizi richiesti fungendo da centro di ricezione e gestione delle chiamate.

Il servizio di call center deve essere attivo 10 ore al giorno a partire dalle ore 8:00 e fino alle ore 18:00. Dalle ore 18:00 alle ore 8:00 del giorno successivo sarà attivo un servizio di assistenza telefonica al numero di telefono 7402.

Il call center inserirà nel sistema informativo le chiamate che gli pervengono, risponderà e indirizzerà con cortesia le richieste, presterà una particolare attenzione alle chiamate di emergenza.

Il call center dovrà distinguere le richieste che gli pervengono in:

- emergenza – richieste che minacciano l'incolumità delle persone o l'integrità del patrimonio immobiliare;
- urgenti – richieste che compromettono la funzionalità del patrimonio;
- ordinarie – richieste che non rientrano nei casi precedenti.

Le richieste che pervengono al call center via telefono dovranno essere inserite a sistema con gli stessi dati previsti per le richieste inserite utilizzando la giusta interfaccia utente. Non sono ammessi inserimenti di richieste differite rispetto alla telefonata. I reclami saranno direttamente indirizzati al RUP oppure ai Direttori per l'Esecuzione. Inoltre, al fine del calcolo dell'indicatore di soddisfazione dell'utenza, tutti i reclami, siano essi telefonici, e-mail, fax, ticket, via web, ecc..., saranno inseriti nel sistema informativo, in modo da essere facilmente estratti con cadenza mensile.

Il call center, attivato all'interno della presente procedura, dovrà gestire anche le chiamate che perverranno per eventuali altri servizi e/o lavori di manutenzione attivati dall'Ateneo, per citarne qualcuno, a titolo semplificato e non esaustivo, opere edili, opere in legno, opere in metallo, ecc..., le segnalazioni, che perverranno dovranno essere inserite su Archibus, secondo le stesse modalità, sarà poi compito del Direttore dell'esecuzione o del Direttore dei lavori del medesimo servizio e/o lavoro occuparsi delle segnalazioni e dell'esecuzione dei lavori.

Alla conclusione dell'intervento l'Appaltatore provvederà a registrarne l'esito e la chiusura.

Oltre alle richieste di intervento le chiamate potranno riguardare anche:

- a) richieste di chiarimenti e assistenza;



b) richieste di informazioni relative allo stato delle segnalazioni e degli eventuali interventi conseguenti, in corso o programmati;

c) solleciti;

d) reclami;

L'Appaltatore dovrà garantire la reperibilità di personale operativo e l'intervento immediato, in caso di segnalazioni relative a situazioni di rischio per l'incolumità delle persone.

I dipendenti dell'appaltatore, durante le proprie attività ordinarie e straordinarie che svolgono all'interno dei Campus, sono obbligati a segnalare, in forma scritta, con l'apertura di un ticket, eventuali pericoli, guasti, problematiche, mancanze, difetti, malfunzionamenti, allarmi, ecc., pena l'applicazione di penali.

6.1 Registrazione richieste

Tutte le chiamate dovranno essere registrate nel sistema informatico secondo un protocollo che preveda l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa.

Le chiamate non pervenute via web andranno registrate, in tempo reale, complete di tutti i dati normalmente presenti sul modulo web (edificio, indirizzo, referente, localizzazione del guasto, ecc.).

Poiché i termini di erogazione dei servizi e quindi la priorità decorreranno dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione dovrà essere automatica o comunque contestuale alla chiamata, se il servizio è presidiato dagli operatori.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio verrà effettuata automaticamente e comunque entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

Altrimenti saranno applicate delle penali

	UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO
	Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)
	CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

7. AVVIO COMMESSE DI INTERVENTO (REDAZIONE ORDINE DI LAVORO)

Tutti gli interventi, sia a canone che a misura, sono di fatto delle commesse con un inizio ed una fine. In base alla caratteristiche delle richieste e/o segnalazioni pervenute gli interventi verranno gestiti mediante il sistema delle commesse, così suddivise:

- 1) **Commesse di Manutenzione Programmata (canone):** trattandosi di prestazioni contrattuali obbligatorie, saranno avviate automaticamente dall'appaltatore, con le modalità definite dal Committente, attraverso l'inserimento nel sistema informatico dei dati relativi alla programmazione degli interventi, per le tipologie e con le frequenze minimali previste dai Capitolati tecnici.
- 2) **Commesse di Manutenzione Riparativa (canone):** trattandosi di prestazioni contrattuali obbligatorie, saranno avviate dall'appaltatore, con le modalità definite dal Committente, attraverso l'inserimento nel sistema informatico dei dati e della documentazione necessaria.
- 3) **Commesse di Manutenzione Straordinaria (misura):** avviate dal Committente, sulla base di un processo di interfaccia con l'appaltatore (sopralluoghi, richiesta preventivi, progetti, ecc.) gestito all'interno del sistema informatico con le modalità definite dal Committente.

Tutte le commesse/manutenzioni (Programmata, Riparativa, Straordinaria), dovranno essere gestite, con appositi palmari, che l'appaltatore dovrà fornire in uso alla Direzione dei Lavori (RUP, Direttori dell'esecuzione, Direttori Operativi, ed Ispettori di Cantiere dell'amministrazione) ed a tutto lo staff dell'appaltatore.

Tutte le operazioni dovranno essere aggiornate in tempo reale, tramite l'app di Archibus, destinata allo scopo.

Le schede manutentive saranno legate al codice a barre del singolo ambiente. La ditta appaltatrice, dovrà redigere un cronoprogramma, sulla scorta delle schede relative alle singole apparecchiature, (così come riportate nei vari capitolati), che dovrà essere associato al singolo ambiente, e quindi al rispettivo codice a barre.

L'app, consentirà, una volta inquadrato il codice ambiente, di visualizzare in tempo reale, tutte le apparecchiature presenti nella scheda anagrafica di quell'ambiente, tutte le schede di manutenzione associate all'ambiente (sia quelle già evase, che quelle da evadere) ed altre informazioni utili, alla gestione ed al controllo della manutenzione.

Gli addetti alla manutenzione, dovranno aggiornare i dati in tempo reale, tramite il tablet, lo stesso discorso vale per tutto lo staff dell'appaltatore e dell'amministrazione, che dovranno essere messi in condizione di operare e gestire le varie funzioni direttamente dall'App.

I dipendenti dell'appaltatore, durante le proprie attività ordinarie e straordinarie che svolgono all'interno dei Campus, sono obbligati a segnalare, in forma scritta, con l'apertura di un ticket, eventuali pericoli, guasti, problematiche, mancanze, difetti, malfunzionamenti, allarmi, ecc., pena l'applicazione di penali.



Tutte queste operazioni sono compensate nella Gestione tecnica a canone.

La gestione delle manutenzioni/commesse, dovrà essere contenuta nel sistema informativo nell'apposito modulo "Building Operations".

7.1 Interventi di manutenzione straordinaria a misura

Tutte le attività non comprese negli interventi a canone, dovranno essere ordinate dal Responsabile del Procedimento o suo delegato, mediante l'avvio di una commessa di Manutenzione straordinaria a misura.

7.1.1 Manutenzione straordinaria a misura.

A seconda dell'urgenza e della dimensione dell'intervento potranno essere richiesti sopralluoghi, preventivi e progetti. Nei casi di urgenza gli interventi potranno essere ordinati in assenza di preventivo e consuntivati a fine lavori. La documentazione di commessa dovrà contenere tutte le informazioni necessarie all'identificazione del lavoro, alla sua pianificazione/programmazione, alla definizione del costo complessivo ed il riferimento alla richiesta/segnalazione che l'ha generato. L'intervento oggetto dell'ordine di lavoro dovrà essere inserito nel Piano dettagliato degli interventi.

7.1.2 Preventivi e progetti

Per interventi a misura di dimensioni e complessità rilevanti l'Appaltatore, su disposizione del Responsabile del Procedimento, svolgerà una attività di preventivazione/progettazione relativa alle esigenze di intervento manutentivo. In particolare, dopo che il Responsabile del procedimento ha deciso di eseguire l'intervento, l'appaltatore del servizio dovrà procedere, se richiesto dal Committente, a:

- **stesura di un progetto definitivo e/o esecutivo**, se necessario, firmato da tecnico abilitato che possa ottenere l'approvazione di tutte le autorità competenti, in modo che sia eseguibile, nonché alla preventivazione dettagliata;
- **espletamento di tutte le procedure connesse alla progettazione**, compreso l'ottenimento di tutte le autorizzazioni da parte delle autorità competenti (es. DIA, permessi a costruire, pratica prevenzione incendi, calcoli c.a., impianti speciali, ecc.).

Tempi di consegna degli elaborati e di esecuzione degli interventi



L'Appaltatore è obbligato a fornire le progettazioni o le preventivazioni richieste entro i termini che saranno stabiliti dal Responsabile del procedimento e ad eseguire i relativi interventi, una volta che il progetto sia stato approvato dal Responsabile del procedimento ed abbia ottenuto le autorizzazioni di legge.

L'Appaltatore dovrà tenere conto di tutti gli aspetti, anche quelli relativi agli oneri connessi, che si intendono compresi negli importi di elenco prezzi.

Gli interventi dovranno essere eseguiti senza precludere l'uso dei beni (es.: per garantire la continuità dell'attività didattica, tenere conto degli orari di apertura degli edifici, delle difficoltà di accesso agli immobili, ecc..).

Dopo l'esecuzione dell'intervento, l'Appaltatore dovrà provvedere a:

- l'espletamento delle operazioni a chiusura delle preventivazioni e dell'esecuzione, quali notifiche di fine lavoro, collaudi strutturali, certificati di conformità, ecc., sono comprese le operazioni catastali;
- l'aggiornamento della documentazione progettuale secondo l'eseguito e deposito della stessa presso i competenti uffici;
- l'inserimento dei dati relativi al lavoro (dati tecnici ed economici) nel Sistema informativo/informatico;
- l'eventuale aggiornamento dei rilievi architettonici dell'edificio oggetto di intervento, nonché l'aggiornamento degli opportuni campi all'interno del sistema di Anagrafe dell'edificio.

Tutte queste operazioni sono compensate nella Gestione tecnica a canone.

7.1.3 Gestione e rendicontazione interventi

Tutti gli interventi, a canone e a misura, dovranno essere gestiti e rendicontati attraverso l'inserimento nel Sistema informativo/informatico, almeno dei seguenti dati e/o documentazione:

- riferimento alla richiesta/e che l'ha generato;
- durata dell'intervento (date di inizio e fine, eventuali sospensioni e proroghe);
- quantità ore di mano d'opera impiegate con l'indicazione dei nominativi del personale, delle relative imprese di appartenenza, delle date di effettuazione delle prestazioni;
- nominativo imprese esecutrici (pertanto anche le imprese subappaltatrici nel caso di subappalti);
- nominativi dei tecnici incaricati dell'Appaltatore, con l'indicazione dei ruoli e dell'impresa di appartenenza;
- documentazione/elaborati di progettazione e contabile;
- Eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- per gli interventi a misura, oltre ai dati di cui ai punti precedenti, l'elenco e la quantità della manodopera e dei materiali utilizzati, secondo le voci di elenco prezzi e le date di effettivo utilizzo.

	UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO
	Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)
	CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

Il sistema informatico deve consentire di effettuare operazioni di acquisizione ed elaborazione dei dati indicati sopra.

7.1.4 Programmazione e pianificazione degli interventi

Uno dei compiti principali dell'Appaltatore è quello di formulare proposte di programmazione degli interventi, in base alle esigenze d'uso, alle richieste dell'utenza, alle esigenze manutentive e di sicurezza, ai rilievi eseguiti ed ai riscontri effettuati.

Oltre alla programmazione a medio - lungo termine (Piani delle Misure di Adeguamento e proposte per interventi di riqualificazione e manutenzione straordinaria), che si svilupperà sull'arco temporale di anni o mesi, l'Appaltatore dovrà effettuare anche un programmazione di tipo più operativo riguardante gli interventi di manutenzione ordinaria a scadenza prefissata. In particolare l'Appaltatore dovrà procedere ad una pianificazione/schedulazione temporale ed operativa delle risorse e delle attività, attraverso la redazione di un Programma dei Lavori di breve periodo (mensile, bimestrale o trimestrale). Il calendario di tali manutenzioni programmate dovrà essere disponibile sul Sistema informativo/informatico.

L'Appaltatore organizzerà gli interventi in accordo con il Committente per ciò che riguarda i tempi e gli orari in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento dell'attività degli uffici, delle attività didattiche e di ricerca, e rispettare i tempi previsti per l'esecuzione.

E' compito dell'Appaltatore verificare i livelli autorizzativi necessari alla realizzazione degli interventi, formulare i necessari preventivi, emettere le richieste di autorizzazione e, recepite le autorizzazioni, provvedere all'esecuzione. Sarà compito dell'Appaltatore gestire nei tempi e nei modi di seguito definiti, gli interventi presso gli immobili dell'Università e verificare che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro. Il servizio, come descritto, deve essere svolto regolarmente e con continuità.

7.2 Manutenzione correttiva e supporto utenti

L'Appaltatore dovrà garantire al Committente, per tutta la durata dell'appalto, l'efficace gestione della manutenzione attraverso l'uso del software applicativo, mediante l'applicazione di un processo di gestione che consente di presidiare e soddisfare le esigenze derivanti, indicativamente da:

- segnalazioni da parte degli utenti e/o da **parte del personale operativo dell'Appaltatore stesso dedicato alla commessa.**

In ordine al supporto al funzionamento ed uso del sistema informativo, l'appaltatore affiancherà la committenza per l'utilizzo dei processi, la produzione di linee guida su come gestire i processi, l'analisi per il miglioramento continuo dei processi, gli input, gli output e le nuove personalizzazioni, ogni qual



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)

CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

volta venga richiesto dalla committente con apposita comunicazione, anche e-mail, entro un tempo congruo.

Tutta la documentazione esistente e prodotta, (es. progetto, registro antincendio, anagrafica, grafici, computi metrici, rendiconti, contabilità, pianificazioni, procedure, ecc.), dovrà essere inserita e consultabile direttamente nel sistema informativo. Circa la gestione di questi, l'appaltatore garantirà il funzionamento continuo di tutti i processi in essere, che saranno rilevati al momento della consegna, e la disponibilità di un referente tecnico competente con cui dialogare.



8. SEGNALAZIONE SITUAZIONI PRONTO INTERVENTO

L'Appaltatore, nell'ambito delle attività contrattuali di monitoraggio degli edifici e degli impianti, ha l'obbligo di segnalare al Call center ed al Responsabile del Procedimento:

- guasti o malfunzionamenti;
- situazioni di degrado;
- situazioni che comportano la sicurezza o l'attività di ricerca o didattica che limitano l'utilizzo a cui sono destinati.

I dipendenti dell'appaltatore, durante le proprie attività ordinarie e straordinarie che svolgono all'interno dei Campus, sono obbligati a segnalare, in forma scritta, con l'apertura di un ticket, eventuali pericoli, guasti, problematiche, mancanze, difetti, malfunzionamenti, allarmi, ecc., pena l'applicazione di penali.

Interventi per scongiurare il pericolo imminente

Nel caso in cui si venisse a conoscenza di problemi di qualunque ordine che possano presumibilmente provocare danno o pericolo alla pubblica e privata incolumità, l'Appaltatore è obbligato a provvedere immediatamente e a porre riparo al pericolo e danno incombente, dandone comunicazione immediata, anche attraverso relazione descrittiva, indicando cause e possibili rimedi, al Responsabile del procedimento.



9. VERIFICHE IMPIANTISTICHE

Per quanto riguarda le verifiche impiantistiche, da fare con periodicità prevista dalle norme vigenti, comprese in particolare le norme UNI che sono integralmente richiamate, si rimanda ai Capitolati Tecnici specifici.

Rientrano negli oneri dell'Appaltatore, e compresi nella Gestione Tecnica, i costi dovuti agli Enti competenti per l'effettuazione delle verifiche; sarà altresì onere dell'Appaltatore mettere a disposizione personale qualificato per fornire assistenza nel corso delle verifiche degli organi di controllo (A.R.P.A.L., VV. F., A.S.L., I.S.P.E.S.L., ecc.).

Il calendario delle verifiche ed i relativi esiti dovranno essere inseriti in un apposito modulo del Sistema Informativo.



10. REGISTRO ANTINCENDIO E PLANIMETRIE DI EMERGENZA

Il registro antincendio di Ateneo è già redatto per ogni fabbricato in formato cartaceo.

L'adozione e la corretta tenuta del "registro dei controlli antincendio" è elemento base per il rispetto delle condizioni di sicurezza; esso va costantemente aggiornato sia in occasione delle verifiche periodiche (estintori, idranti, impianto rivelazione fumi, elettromagneti ecc. ...), sia in seguito agli interventi di manutenzione ed i controlli relativi all'efficienza degli impianti elettrici, illuminazione di sicurezza, ecc. ...

L'Appaltatore curerà la redazione e l'aggiornamento del Registro Antincendio attraverso la registrazione di ogni intervento di manutenzione, riparazione, verifica, controllo e modifica dei presidi antincendio fissi, costituendo uno strumento di grande importanza per il monitoraggio della sicurezza antincendio.

Il Registro antincendio dovrà costituire una delle principali funzionalità del sistema informatico e sarà collocata nella sezione Fascicoli e registri del sistema stesso.

Le pagine dovranno compiliarsi automaticamente e riportare i dati relativi alle attività manutentive programmate e/o straordinarie riparative di cui al presente appalto.

L'Appaltatore compilerà le schede per la parte e per l'attività manutentiva di competenza caricandole sul sistema informatico, che dovrà avvisare con e-mail automatiche il responsabile dell'attività dell'avvenuta compilazione delle pagine del registro provvedendo a scaricarle direttamente dal sistema, controllarle, e conservarle, insieme alle schede di sorveglianza di sua specifica competenza, a disposizione dei controlli delle autorità competenti.

La compilazione da parte dell'Appaltatore riguarderà tutti i controlli e gli interventi di manutenzione sugli impianti e componenti con specifica funzione antincendio.

Si riporta un elenco, non esaustivo, degli impianti ed attrezzature eventualmente presenti negli edifici universitari:

- Impianti rivelazione incendio;
- Impianti rivelazione gas;
- Impianti segnalazione allarme;
- Impianti evacuazione fumo e calore;
- Impianti condizionamento – serrande di sicurezza;
- Impianti elettrici di emergenza – gruppi elettrogeni – gruppi continuità;
- Impianti illuminazione di emergenza;
- Impianti pompaggio rete idrica;
- Impianti idrici antincendio a naspi e/o idranti;
- Impianti fissi di estinzione automatici a pioggia (sprinkler);
- Impianti fissi di estinzione automatica a gas;
- Verifiche impianti di messa a terra;
- Verifiche impianti di protezione scariche atmosferiche;



- Estintori.

Il Registro dovrà contenere:

- la sezione "anagrafica edificio" dove sono inseriti i dati identificativi dell'attività;
- la sezione "elenco impianti e attrezzature antincendio presenti nell'edificio";
- la sezione "registro cronologico degli interventi per controlli e manutenzione, revisioni, collaudo periodico a pressione" dove sono registrati gli interventi eseguiti in ordine cronologico permettendo di recuperare immediatamente i dati salienti dell'intervento e le scadenze future di manutenzione dei vari impianti.

Circa l'aggiornamento delle certificazioni antincendio presso i VV.FF., previsto a carico dell'appaltatore, è stato appostato in budget una cifra annuale per il pagamento dei bollettini relativi ai rinnovi degli stessi.



11. FASCICOLO FABBRICATO E GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Questo elaborato è già redatto in forma digitale e risiede nel modulo “Capital Budgeting”. È compito dell'appaltatore garantire la correttezza delle informazioni in esso contenute, l'aggiornamento dei dati per le variazioni dovute a modifiche e a nuovi edifici, e la proposta di miglioramento del fascicolo.

Nel fascicolo di fabbricato dovrà convergere anche la documentazione necessaria a caratterizzare il generico edificio dal punto di vista amministrativo, tecnico, legale ed erariale, come (libretti, verifiche, certificati, manuali, ecc.).

Il ‘Fascicolo del Fabbricato’ dovrà costituire una raccolta organica di tutta la documentazione, tecnica e autorizzativa, e di tutte le informazioni principali inerenti un fabbricato e il suo stato manutentivo.

Una delle funzionalità del sistema informatico, che sarà collocata nella sezione Fascicoli e registri del sistema informatico, dovrà essere l'utilità di elaborazione e di stampa del Fascicolo Fabbricato per ciascun edificio di cui al presente appalto.

Tale documento, dovrà essere predisposto in base agli schemi già disponibili per i Fascicoli Fabbricato sul territorio nazionale, corredato delle eventuali ulteriori richieste del Committente e dovrà essere elaborato informaticamente e autocompilato in base ai dati inseriti sul sistema informatico.

Sarà onere dell'Appaltatore garantire che tale raccolta organica di tutta la documentazione, tecnica ed autorizzativa, inerente il fabbricato sia correttamente catalogata e mantenuta costantemente aggiornata.

Sarà inoltre onere dell'Appaltatore provvedere, in base alle esigenze e alle indicazioni del Committente, in connessione con lo sviluppo e l'adeguamento del sistema informativo, provvedere allo sviluppo e adeguamento del Fascicolo Fabbricato generato dal sistema, integrandolo nelle informazioni e nei contenuti stessi.



12. GESTIONE E CONTROLLO DELLE CERTIFICAZIONI

Il sistema informativo è già dotato di un apposito spazio dove sono contenute le scadenze delle maggiori certificazioni (C.P.I., verifiche ascensori, verifiche impianti elettrici, registri F-GAS, Emissioni in atmosfera, fumi caldaie, ecc.). Con il controllo delle certificazioni l'appaltatore dovrà garantire il controllo sistematico delle relative informazioni, l'eventuale integrazioni e fare in modo che il sistema di notifiche di certificazioni in scadenza sia congruente e coerente ai dati reali. Ogni Direttore per l'esecuzione riceverà le proprie scadenze ed attiverà le relative procedure.



13. SUPPORTO AGLI EVENTI – PRENOTAZIONI AMBIENTI (INTERNI / ESTERNI)

Per il supporto agli eventi s'intende la disponibilità delle risorse umane necessarie per il regolare uso degli impianti durante il periodo di svolgimento degli eventi. Si ritengono inclusi nel servizio le attività eventuali per sopralluoghi, assistenza più o meno continua, e verifica finale dello stato degli impianti al fine di raccogliere e documentare eventuali azioni legali di risarcimento per danneggiamenti derivanti dall'evento.



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)

CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

14. UNITÀ ORGANIZZATIVE (U.O.) E TAG DEGLI AMBIENTI

L'appaltatore dovrà garantire gli aggiornamenti tempestivi del sistema informativo circa le variazioni che avvengono sul sistema informatico contabile di Ateneo (UGOV) attraverso il tag denominato CIB (Codice Identificativo Bene).



15. BUILDING CONDITION ASSESSMENT

La valutazione dello stato di fatto dell'immobile (Building Condition Assessment) è fondamentale in tutti i contratti di global service (gestione e manutenzione) di edifici che devono essere preceduti e conclusi da una valutazione dello stato di fatto (BCA) e il contratto è portato a termine con successo se lo stato di fatto dell'edificio al termine del periodo contrattuale è non peggiore di quello rilevato alla stipula del contratto.

Le scelte strategiche relative alla gestione di un parco immobiliare (Asset & Property Management) necessitano di una comparazione dello stato degli immobili ad esso riferibili e questa comparazione è basata sulle risultanze di un processo di BCA.

Gli esiti in una valutazione dello stato di fatto di un edificio sono stati stabiliti in accordo alla norma UNI EN 15341.

Con il precedente appalto, è stato già raggiunto l'obiettivo, scopo del presente appalto sarà quello di valutare lo stato conservativo attuale ed aggiornare durante tutto il periodo del contratto il valore dell'edificio.



16. REPORTISTICA

L'Appaltatore si obbliga a fornire al Responsabile dei Servizi di gestione e controllo della performance i dati necessari al monitoraggio dei Servizi con evidenza degli indicatori, provvedendo alla raccolta ed alla elaborazione degli stessi.

Il Committente e l'Appaltatore, durante il periodo transitorio, predisporranno i reports che avranno la funzione di dettagliare su base mensile e per ogni diversa tipologia dei Servizi i singoli indicatori. Anche gli stessi indicatori saranno stabiliti in via definitiva nel corso del medesimo periodo a partire da quelli già descritti ed eventualmente integrati o modificati dal Committente.

Il monitoraggio del Servizio dovrà avvenire attraverso report generati in automatico dal Sistema Informativo, che dovrà gestire: le anagrafiche dei beni/servizi oggetto del Contratto, le attività schedulabili, le attività richieste dagli utenti, gli ordini di lavoro generati sia dalle attività schedulabili che da quelle richieste, gli indicatori di performance, i costi di gestione, la documentazione impiantistica obbligatoria, ecc.

L'Appaltatore dovrà inoltre rendere disponibile al Committente i dati per il cruscotto di controllo contenente a titolo esemplificativo:

- i valori degli indicatori nel mese;
- il confronto dei valori degli indicatori del mese con i valori del mese precedente;
- il confronto dei valori degli indicatori del mese con quelli registrati nello stesso periodo l'anno precedente;
- il confronto dei valori degli indicatori del mese con la media registrata nell'anno precedente;
- il numero di interventi di manutenzione programmata, a guasto e di manutenzione straordinaria che risultano aperti e quelli complessivi;
- tutti gli altri parametri significativi per il monitoraggio delle performance.

L'Appaltatore si obbliga ad inviare mensilmente i report al Committente, entro il giorno 10 (dieci) del mese successivo a quello oggetto della reportistica e a dettagliare i singoli indicatori concordati con il Committente per misurare l'andamento del servizio, pena l'applicazione delle penali.

Saranno inoltre svolti periodici incontri di condivisione per la valutazione dell'andamento globale del servizio tra il Responsabile del Contratto per l'Appaltatore, il Responsabile dei Servizi Tecnici del Committente e tutte le altre figure coinvolte sui temi che di volta in volta saranno posti all'ordine del giorno. Tali incontri saranno convocati secondo le necessità espresse del Committente.

Annualmente l'Appaltatore si impegna ad elaborare i seguenti documenti a fini reportistici:

- Report annuale Impianti Generali e Fabbricati, contenente a titolo esemplificativo:
 - verbali degli incontri eventualmente richiesti dal committente;
 - elenco degli impianti (integrazioni/dismissioni);



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)

CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

- piani manutentivi;
- *KPI*;
- **Relazione Tecnica Status Impiantistico e Proposte di Investimento:** documento contenente la relazione tecnica sullo status impiantistico e le proposte di investimento per l'anno successivo. Vengono definite le criticità impiantistiche rilevate dal servizio di manutenzione nell'anno in corso, evidenziando in particolare modo la vetustà di alcuni impianti e le conseguenti criticità registrate. Nel documento vengono fornite tutte le informazioni relative allo status degli impianti e una breve descrizione degli interventi da realizzare, ivi compresa una stima economica.

Il Committente, al fine di monitorare Gruppo tutte le attività relative al servizio sui Fabbricati, si riserva il diritto di richiedere all'Appaltatore l'elaborazione di ulteriori Report, anche in formato elettronico e per via telematica, che resteranno a carico dell'Appaltatore già remunerati nel canone.



17. OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore si obbliga, nella più ampia e valida forma, a fornire alla Committente i servizi di gestione e manutenzione degli impianti tecnologici descritti nella documentazione di gara, tenendo presente che, ove non specificatamente indicato, tutti gli oneri si intendono a carico dell'Appaltatore e sono compresi nell'importo di gara.

L'Appaltatore dovrà utilizzare il Sistema Informativo di gestione di proprietà dell'Ateneo di supporto alle attività oggetto dell'appalto. Il "Direttore Tecnico dell'Appaltatore", referente delegato dell'Appaltatore, dovrà garantire la continuità della gestione informatizzata di tutte le attività connesse alle attività di gestione e di manutenzione degli impianti.

L'Appaltatore si impegna altresì a mantenere i macchinari e tutte le attrezzature utilizzate all'interno dell'Ateneo sempre in ottimo stato di manutenzione, conservazione e pulizia.

L'Appaltatore assumerà altresì a proprio carico tutte le spese o i danni conseguenti alla mancata esecuzione dei servizi previsti in capitolato che dovessero dar luogo a contestazioni di violazioni di norme, ivi comprese le spese derivanti da eventuali oblazioni conseguenti alle violazioni contestate.

L'Appaltatore, durante l'esecuzione delle attività di manutenzione, assume l'onere di porre in opera cartelli segnaletici in aree aperte al pubblico che per motivi e cause di diverso genere possono presentare pericolo alla circolazione di pedoni.

L'Appaltatore riceverà in consegna le chiavi di accesso ai locali ed alle aree, pertanto si renderà responsabile della custodia e conservazione, e si impegna a restituirle alla scadenza del contratto, assumendo tutti gli oneri e responsabilità conseguenti alla perdita, sottrazione, deterioramento, mancata restituzione o scorretto utilizzo.



18. RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE, CONTROLLI E PENALITÀ

Sono interamente a carico dell'Appaltatore tutte le responsabilità inerenti la gestione dei servizi, ivi compresa quella del buon funzionamento delle attrezzature e delle apparecchiature adoperate. L'Appaltatore sarà, inoltre, responsabile di ogni eventuale infortunio del proprio personale addetto. Sarà obbligo dell'Appaltatore informare e formare opportunamente il proprio personale sui rischi e sulla corretta esecuzione delle attività, comunque secondo quanto prescritto dalle leggi e normative vigenti. Durante la vigenza contrattuale, l'Amministrazione ha la piena facoltà di effettuare in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, controlli per verificare la rispondenza del "Servizio di controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo" con i Capitolati, con le normative vigenti in materia e con il livello qualitativo di servizio prescritto dagli SLA contrattuali.

La vigilanza ed i controlli sulla gestione del servizio non sollevano l'Appaltatore dalla propria responsabilità che rimane comunque intera ed assoluta.

Le attività contestate dall'Amministrazione in occasione dei controlli, dovranno essere immediatamente eseguite dall'Appaltatore a propria cura e spese.

L'Appaltatore, durante l'esecuzione delle attività di manutenzione, assume l'onere di prendere atto dei programmi di sicurezza dell'Ateneo, garantendo attiva partecipazione (rif. DUVRI).



19. REGOLAMENTO PER IL CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ

L'Appaltatore dovrà adottare il seguente Regolamento di Controllo delle Attività che prevede l'emissione dei seguenti report periodici sull'andamento dell'attività, avvalendosi a tal fine del sistema di gestione centralizzato ARCHIBUS, da inviare al Direttore dell'Esecuzione del Servizio di Gestione e Controllo della Performance:

- con frequenza mensile, trimestrale ed annuale, un report contenente le seguenti informazioni:
 - Report di riepilogo relativi alla registrazione di tutti gli interventi manutentivi eseguiti effettuati in base al piano di manutenzione, con indicazione del nome del sito oggetto dell'attività;
 - Totale delle segnalazioni ricevute con evidenza dei tempi di intervento e di risoluzione degli interventi mediante lista anomalie riscontrate/richieste di supporto con data/ora di segnalazione, con particolare indicazione della data/ora di stimata risoluzione nonché della data/ora di effettiva risoluzione, riportando eventuali note dell'intervento e materiale utilizzato;
 - Eventuale aggiornamento del patrimonio edilizio ed impiantistico;
 - Verifiche di sicurezza eseguite;
 - Totale delle ore di lavoro svolte;
 - Elenco nominativo dei dipendenti;
- con frequenza trimestrale: un report contenente le seguenti informazioni:
 - • Calcolo degli SLA con evidenza del dettaglio
- con frequenza annuale: un report contenente le seguenti informazioni:
 - • Anagrafica Tecnica Aggiornata, con evidenza delle modifiche avvenute
- comunicazione del personale adibito alla gestione dell'appalto presso l'Ateneo, con relative qualifiche e mansioni assegnate per specifici impianti/servizi;
- comunicazione dei nominativi del personale neo-assunto, insieme all'attestazione della formazione eseguita;
- le fatture emesse relative al servizio, dovranno essere necessariamente accompagnate da:
 - l'indicazione delle mensilità di effettuazione degli interventi di manutenzione;
 - l'attestazione/autodichiarazione del regolare versamento dei contributi INPS e INAIL a favore delle unità di personale dedicate alla Commessa e della Regolarità Contributiva;
 - l'autodichiarazione con cui l'Appaltatore conferma di essere in regola con il pagamento dei propri lavoratori ed eventuali relativi sub appaltatori.



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)

CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

L'Amministrazione e gli organi competenti si riservano inoltre la facoltà di effettuare sopralluoghi e tutti i controlli che riterranno necessari, per verificare l'attuazione delle procedure indicate nel Piano di Lavoro, la correttezza del servizio svolto, il decoro del personale e l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente Capitolato.

Resta inteso che l'Amministrazione e gli organi competenti potranno procedere con controlli a campione sulle presenze giornaliere in base ai turni programmati dall'Appaltatore presso l'Ateneo. L'Appaltatore dovrà essere in grado di precisare all'Amministrazione, in qualsiasi momento venga richiesto, quale orario e quale unità lavorativa è stato affidato il singolo servizio.



20. STANDARD LEVEL AGREEMENT SYSTEM (SLA) ATTESI – PENALI

20.1 Garanzia dei Livelli di Servizio

L'Appaltatore è responsabile del risultato dei propri processi di gestione del contratto, e garantisce il raggiungimento dei Livelli di Servizio concordati.

Al fine di valutare e controllare l'andamento della qualità del Servizio e definire i parametri per l'attribuzione delle penali, vengono stabiliti degli indicatori di servizio di cui appresso.

Il risultato dei processi del servizio viene misurato attraverso i Livelli di Servizio (SLA) indicati di seguito per l'Anagrafica tecnica ed il Sistema informativo.

20.2 Livelli di Servizio o SLA

Per ciascun KPI è definito un livello di servizio desiderato - SLA - Il confronto tra il KPI misurato e il relativo SLA rappresenta una valorizzazione dello scostamento tra il servizio reso e quanto concordato tra le parti. Inoltre, è concordato tra le parti che tale scostamento possa generare l'applicazione delle penali.

20.3 Indicatori di servizio

L'indicatore misura la conformità e la tempestività nell'aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo del Committente da parte dell'Appaltatore secondo le prescrizioni minime del Capitolato. Il controllo potrà essere effettuato per tutte le attività oggetto dell'Appalto, siano esse ordinaria o straordinarie.

La seguente tabella descrive, per l'indicatore in oggetto, le modalità di calcolo, le modalità di rilievo della base iniziale, ovvero dei valori effettivi dei parametri e delle caratteristiche di riferimento per le dimensioni controllate.

RISPETTO DEI TEMPI DI AGGIORNAMENTO

$$Indicatore = 1 - \left[\left(\frac{Ar_{rit}}{Ar_{tot}} * W_r \right) + \left(\frac{Ad_{rit}}{Ad_{tot}} * W_d \right) + \left(\frac{At_{rit}}{At_{tot}} * W_t \right) + \left(\frac{Aa_{rit}}{Aa_{tot}} * W_a \right) \right] * 100$$

Obiettivo: Misurare la tempestività nell'aggiornamento delle informazioni contenute nel Sistema Informativo. Gli elementi che possono essere oggetto di aggiornamento periodico all'interno del sistema sono diversi, ad esempio: Report prodotti dell'Appaltatore; documentazione relativa agli immobili/impianti gestiti; certificazioni; verbali dei Tavoli di Coordinamento; mancata chiusura dei ticket di manutenzione riparativa, ecc.



RISPETTO DEI TEMPI DI AGGIORNAMENTO

L'indicatore viene calcolato come il rapporto tra il numero di aggiornamenti eseguiti in ritardo ed il numero di aggiornamenti totali del periodo di riferimento, moltiplicato per un peso che varia in funzione della tipologia di dato da aggiornare:

- Ar_{rit} = numero di aggiornamenti che non soddisfano la seguente condizione: **Report/verbali**: data registrazione aggiornamento – data chiusura ticket < **7 giorni**;
- Ad_{rit} = numero di aggiornamenti che non soddisfano la seguente condizione: **Documentazione impianti/certificazioni**: data registrazione aggiornamento – data chiusura ticket < **3 giorni**.
- At_{rit} = numero di aggiornamenti che non soddisfano la seguente condizione: **Informazioni Ticket**: data registrazione aggiornamento – data chiusura ticket < **1 giorno**
- Aa_{rit} = numero di aggiornamenti che non soddisfano la seguente condizione: **Anagrafica Tecnica**: data registrazione aggiornamento – data chiusura ticket < **5 giorni**
- $Ar_{tot}, Ad_{tot}, At_{tot}, Aa_{tot}$ = numero di aggiornamenti totali relativamente a Report/Verbali, Documentazione impianti/certificazioni, informazioni Ticket, Anagrafica tecnica
- Wr, Wd, Wt, Wa = sono i pesi associati rispettivamente ai report/verbali ($Wr= 0,1$), alla documentazione/certificati ($Wd= 0,3$), alle informazioni relative ai ticket ($Wt= 0,4$) e all'anagrafica tecnica ($Wa= 0,2$). Nel caso in cui nel corso del trimestre di riferimento non sia possibile valutare una o più componenti dell'indicatore (es. nessuna certificazione nel trimestre), i pesi associati a tali componenti saranno divisi in parti uguali e sommati ai pesi delle componenti valutabili nel trimestre.

<u>Servizi</u>	<u>Dimensioni del controllo</u>	<u>Unità di controllo</u>
SISTEMA INFORMATIVO	Giorni di ritardo nell'aggiornamento delle informazioni a Sistema	Dati registrati nel Sistema Informativo

Il valore soglia da considerare (SLA) per l'applicazione delle penali per l'indicatore descritto è del 95%. Il valore dell'indicatore, verrà calcolato in automatico dal Sistema Informativo Archibus.

La Stazione Appaltante si riserva di aggiornare/integrare gli SLA di cui al presente paragrafo sulla base di insindacabili valutazioni di miglioramento degli standards prestazionali dei servizi oggetto del presente affidamento, senza che la ditta possa sollevare riserve alcune.

20.4 E - Penali

Non saranno tenuti in considerazione gli eventuali disservizi derivanti da cause non imputabili all'Appaltatore.

Penali legate all'indicatore:

Il Committente si riserva inoltre la possibilità di applicare penali relative a singoli inadempimenti quali:

- ritardo nell'aggiornamento dei dati sul Data-Base, nella misura di 50 € per ogni giorno di ritardo



per ogni dato non aggiornato rispetto ai termini previsti nel Capitolato;

- ritardo nella consegna dell'Anagrafica Tecnica, nella misura di 150 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel cronoprogramma;
- ritardo o mancato aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica, nella misura di 50 € per ogni giorno di ritardo per ogni elaborato grafico non aggiornato rispetto ai termini previsti nel capitolato.

Altre penali:

- ritardo nell'utilizzo del Sistema Informativo, nella misura di 150 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel presente Capitolato, cioè dall'avvio del servizio;
- mancata risposta al numero dedicato al Call Center (sia nell'orario di servizio, che in quello di reperibilità), nella misura di 50 € per ogni mancata risposta;
- ritardo nella consegna del Cronoprogramma per la redazione dell'Anagrafica Tecnica, nella misura di 50 € per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti nel presente Capitolato;
- ritardo o mancata segnalazione di pericoli, guasti, problematiche, mancanze, difetti, malfunzionamenti, allarmi, ecc.. da parte del personale della ditta appaltatrice, nella misura di 50 € per ogni giorno di ritardo o per ogni dato non aggiornato rispetto ai termini previsti nel Capitolato;
- ritardo o mancata trasmissione dei report, nella misura di 50 € per ogni giorno di ritardo per ogni report non trasmesso rispetto ai termini previsti nel capitolato.

L'Appaltatore si impegna a relazionare tempestivamente sulle cause che hanno generato le penali, individuando azioni correttive da applicare per la risoluzione delle problematiche che le hanno generate.

Durante il Periodo Istruttorio di Osservazione, le Parti, di comune accordo, potranno modificare i valori degli Assunti di Base riportati nella tabella iniziale, fermo restando comunque la logica di base. Durante il Periodo Istruttorio di Osservazione tali penali non saranno applicate e proprio in tale periodo le Parti potranno modificare i valori degli "assunti di base" delle penali per insufficiente livello di servizio, così come definite nel precedente articolo.

La rilevazione, da parte del Committente, di irregolarità ed inadempienze dell'Appaltatore nello svolgimento delle attività daranno corso alle seguenti notifiche:

- richiamo scritto per sollecitare la normalizzazione del servizio;
- sollecito e convocazione del rappresentante dell'Appaltatore per definire le azioni più proficue ai fini del corretto ripristino del servizio;
- valutare le motivazioni addotte dall'Appaltatore e:
 - qualora non le ritenga fondate, procedere all'applicazione di detrazioni, disincentivi o penali,
 - qualora le ritenga parzialmente fondate, procedere alla parziale applicazione di detrazioni, disincentivi o penali,
 - qualora le ritenga fondate allo scioglimento totale delle contestazioni;



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

Servizio di conduzione controllo e manutenzione programmata degli impianti tecnologici e gestione energia dell'Ateneo (annualità 2022-2026)

CAPITOLATO TECNICO – SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DELLA PERFORMANCE

- notifica dell'applicazione della penale con riserva di ulteriori azioni di rivalsa.

Nel caso di reiterato ritardo o inadempimento, il Committente, a suo insindacabile giudizio, avrà il diritto a far completare le prestazioni oggetto del presente capitolato e relativi Allegati a terzi, addebitandone il maggior costo all'Appaltatore, fatto salvo il diritto al risarcimento danni.