



COMUNE DI ZOLA PREDOSA



CONCESSIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE E MANUTENZIONE INTEGRATA DEGLI IMPIANTI TERMICI, CLIMATIZZAZIONE E ANTINCENDIO A SERVIZIO DEGLI EDIFICI DI PROPRIETA' COMUNALE

PROPOSTA 3 - SPECIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEI SERVIZI E DELLA GESTIONE

3.1 – PROGETTO DI GESTIONE



Sommario

1	PRESENTAZIONE DEL PROMOTORE	2
1.1	CPL CONCORDIA SOC. COOP.	2
2	PRESCRIZIONI COMUNI A TUTTI I SERVIZI ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
2.1	OGGETTO DELLA PROPOSTA	6
2.2	UTENZE IN CONCESSIONE	7
2.3	CANONE DI GESTIONE E CONTABILITÀ	7
2.4	ADEGUAMENTO INFLATTIVO E RIEQUILIBRIO DEL PEF	7
2.5	PRONTO INTERVENTO	8
2.6	INTERVENTI DI RIQUALIFICAZIONE E MESSA A NORMA OFFERTI ED EVENTUALI VARIANTI	8
2.7	ATTIVITÀ COMPLEMENTARI E/O SUPPLEMENTARI	9
2.8	ESCLUSIONI DAL SERVIZIO	9
3	ORGANIZZAZIONE E GOVERNO DEL SERVIZIO	9
3.1	ORGANIZZAZIONE	10
3.2	SERVIZI DI GOVERNO	10
3.2.1	ASSISTENZA TECNICO AMMINISTRATIVA	10
3.2.2	SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO	11
3.2.3	GESTIONE DELLE RICHIESTE – CALL CENTER	13
3.2.4	COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA	15
3.3	PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ MANUTENTIVE	18
3.4	COLLAUDO DELLA CONCESSIONE	18
4	SERVIZIO A – SERVIZIO ENERGIA IMPIANTI TERMICI	18
4.1	MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	18
4.2	MANUTENZIONE ORDINARIA	21
4.3	MANUTENZIONE STRAORDINARIA	22
4.4	ATTESTATO DI PRESTAZIONE ENERGETICA (APE)	22
4.5	CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO E CONTABILITÀ	22
4.6	ADEGUAMENTO INFLATTIVO	22
5	SERVIZIO B - GESTIONE E MANUTENZIONE CLIMATIZZAZIONE ESTIVA	23
5.1	MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	23
5.2	MANUTENZIONE ORDINARIA	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
5.3	MANUTENZIONE STRAORDINARIA	25
5.4	ADEGUAMENTO INFLATTIVO	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
6	SERVIZIO C – GESTIONE E MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINCENDIO	26
6.1	MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	26
6.2	MANUTENZIONE ORDINARIA	26
6.3	MANUTENZIONE STRAORDINARIA	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
6.4	PREZZO DEL SERVIZIO E CONTABILITÀ	27
6.5	ADEGUAMENTO INFLATTIVO	28




1 PRESENTAZIONE DEL PROMOTORE

La presente Proposta di Concessione ha per oggetto i servizi di gestione degli impianti termici, climatizzazione estiva e antincendio degli edifici comunali a competenza comunale e relative opere di manutenzione straordinaria di efficientamento energetico.

Il Proponente, che si è occupato dello sviluppo della presente Proposta è CPL Concordia Soc. COOP.



1.1 CPL CONCORDIA SOC. COOP.

 **CPL CONCORDIA** **Soc. Coop.** è un **Gruppo cooperativo multiutility** che gestisce le reti gas in 130 Comuni italiani ed esteri ed offre prodotti e servizi all'avanguardia nei settori gas, acqua, energia elettrica. Svolge attività di **gestione calore e global service, progetta e realizza impianti** con un occhio sempre attento alla ricerca e sviluppo nei settori dell'ICT e delle **fonti rinnovabili**, dalla **cogenerazione** al **fotovoltaico**.

L'offerta di CPL CONCORDIA è oggi rivolta principalmente al mercato del gas e dell'energia (in ambito sia pubblico che privato) offrendo prodotti e servizi improntati allo sviluppo tecnologico, all'innovazione continua e alla ricerca del risparmio energetico.

I servizi

I settori principali in cui opera CPL CONCORDIA riguardano la gestione di servizi afferenti l'area impiantistica e tecnologica. Ma grazie alla posizione di leader del panorama italiano e a partnership consolidate con altre imprese di riferimento in merito ai diversi servizi richiesti può rispondere con efficienza e qualità alle esigenze diversificate dei Clienti in merito a:

- servizi energetici,
- manutenzione impianti termici e di condizionamento,
- manutenzione impianti idrico sanitari,
- manutenzione impianti antincendio,
- manutenzione impianti elettrici e speciali,
- manutenzione impianti di sollevamento,
- manutenzione impianti elevatori,
- manutenzione porte e cancelli automatici,
- manutenzione gas tecnici, medicali, aria compressa,
- manutenzione impianti di depurazione e trattamento acqua,
- manutenzione edile fabbricati,
- gestione impianti di illuminazione pubblica,
- manutenzione strade, fognature, segnaletica,
- manutenzione aree a verde.

I numeri

578	Soci cooperativa (lavoratori e sovventori)	€ 227,63 milioni	Valore della Produzione consuntivo cooperativa 2016
1.173	Personale cooperativa 2018	€ 293,78 milioni	Valore della Produzione consolidato Gruppo CPL 2016
60	Società controllate e collegate	€ 112,49 milioni	Patrimonio netto cooperativa CPL CONCORDIA 2016
51	Sedi (50 in Italia e 1 all'estero)	€ 130,94 milioni	Patrimonio netto Gruppo CPL 2016

Le Certificazioni e attestazioni



CPL Concordia ha ottenuto l'ATTESTAZIONE SOA in n. **14 CATEGORIE**, delle quali **TRE con classifica illimitata**:





OG6: Acquedotti, gasdotti, oleodotti, opere di irrigazione e di evacuazione

OG9: Impianti per la produzione di energia elettrica




OS28: Impianti termici e di condizionamento

CATEGORIE E CLASSIFICHE DI QUALIFICAZIONE							
Categoria	Classifica	Categoria	Classifica	Categoria	Classifica	Categoria	Classifica
OG1	VI	OG9	VIII	OS3	III	OS28	VI
OG3	IV-BIS	OG10	IV	OS16	I	OS30	III-BIS
OG6	VIII	OG11	VI	OS19	II		
OG7	IV	OS1	V	OS24	II		

Riportiamo sotto il riepilogo delle principali certificazioni di cui CPL risulta attualmente in possesso:

ATTESTATO / CERTIFICATO	EMESSA DA	N. E DATA EMISSIONE
	Bentley SOA	N. 23376/35/00 rilasciata il 08/06/2017
	DNV – Det Norske Veritas Italia S.r.l.	Certificato N. CERT-02840-98-AQ-BOL-SINCERT emesso il 20/05/2016 (data della prima emissione 14/04/1998)
	DNV – Det Norske Veritas Italia S.r.l.	Certificato N. CERT-232-2001-AE-BOL-SINCERT emesso il 24/08/2016 (data della prima emissione 26/08/2010)
	Bureau Veritas Italia S.p.A.	Certificato N. IT277591/UK emesso il 15/01/2018 (data della prima emissione 25/01/2012)



ATTESTATO / CERTIFICATO		EMESSA DA	N. E DATA EMISSIONE
	Certificazione del sistema di responsabilità sociale SA 8000:2008 (Social Accountability)	DNV – Det Norske Veritas Italia S.r.l.	Certificato N. 137175-2013-ASA-ITA-SAAS emesso il 09/06/2016 (data della prima emissione 06/06/2013)
	Certificazione del sistema di Gestione dell'Energia (SGE) UNI EN ISO 50001:2011 oltre all'impiego di personale EGE (Esperto in Gestione dell'Energia) qualificato e certificato secondo la norma UNI CEI 11339:2009	Bureau Veritas Italia S.p.A.	Certificato N. IT275646 emesso il 31/07/2017 (data della prima emissione 01/08/2014)
	Accreditamento in qualità di Società di servizi energetici ESCO (Energy Service Company)	DNV – Det Norske Veritas Italia S.r.l.	Certificato N. 00006-2012-EEOTH-ITA-DNV emesso il 04/12/2015 (data della prima emissione 26/11/2012)

Oltre quanto sopra CPL CONCORDIA possiede anche:

Certificazione qualità **ATEX 2014/34/UE** per la produzione di apparecchiature rientranti nella normativa ATEX;

Certificazione qualità **IECEx Quality** per la produzione di apparecchiature rientranti nello standard IECEx;

Certificazione **Direttiva PED 2014/68/UE MOD. B+D** progetti e qualità del processo di produzione apparecchiature in

pressione: filtri, scambiatori, odorizzanti;

Certificazione **FGAS** per installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra.

Inoltre CPL Concordia risulta iscritta anche all'**Albo Nazionale Gestori Ambientali Sezione Regionale Emilia Romagna** con iscrizione N. BO/001502, con le seguenti suddivisioni:

Categoria 4 Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi, prodotti da terzi – **classe D** quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 6.000 t. e inferiore a 15.000 t.

Categoria 5 Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi – **classe F** quantità annua complessivamente trattata inferiore a 3.000 t.

Categoria 10A attività di bonifica di beni contenenti amianto effettuata sui seguenti materiali: materiali edili contenenti amianto legato in matrici cementizie o resinoidi - **classe E** importo dei lavori di bonifica cantierabili fino a € 50.000,00.

CPL Concordia, in merito al Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, possiede anche:

l'iscrizione per **Conto Proprio** ai sensi dell'articolo 212, comma 8, per l'esercizio delle attività di raccolta e trasporto dei propri rifiuti non pericolosi come attività ordinaria e regolare e trasporto dei propri rifiuti pericolosi in quantità non eccedente trenta chilogrammi al giorno o trenta litri al giorno;

l'**autorizzazione all'esercizio delle operazioni di smaltimento di trattamento** ed annesso deposito preliminare (operazioni D9 e D15 dell'allegato B alla parte quarta) di **rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi** nell'impianto esistente ubicato in Comune di Concordia, Via Grandi, 39.

Infine CPL Concordia è **accreditata** secondo Norme:

UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012. Con tale accreditamento l'Unità Servizi Ispettivi CPL Concordia è



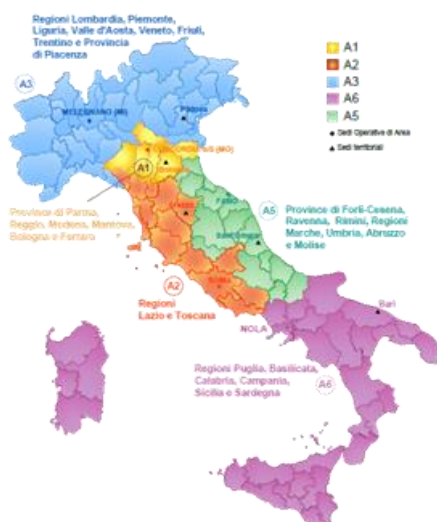
Organismo di Ispezione di Tipo C, ossia un'Unità separata, identificabile, imparziale e tecnicamente indipendente all'interno di CPL Concordia Soc. Coop., in possesso delle qualifiche e delle competenze necessarie a eseguire verificazioni periodiche ed effettuare manutenzioni su convertitori di volume per gas metano MID di tipo 1 e di tipo 2, costruiti sia da CPL Concordia, sia da altri costruttori;

UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005. Con tale accreditamento il Laboratorio Analisi e Tarature di CPL Concordia è accreditato ACCREDIA per lo svolgimento delle prove di determinazione della quantità di odorizzante presente nel gas combustibile (UNI 7133 in revisione corrente e s.m.i.) e misura del potere calorifico e della densità del gas naturale (UNI EN ISO 6974 in revisione corrente e s.m.i. e UNI EN ISO 6976 in revisione corrente e s.m.i.).

Le Sedi

Nel 2016 CPL ha predisposto la Nuova Organizzazione Aziendale per rispondere al meglio alle sollecitazioni derivanti dall'aumento delle dimensioni aziendali, dalla diversificazione e complessità delle attività dell'impresa, da un contesto economico sempre più critico e competitivo.

La struttura organizzativa di CPL prevede una **Sede centrale** (con i servizi centralizzati a supporto di tutta la struttura) e diverse **Aree territoriali**, oltre a settori centralizzati che operano su tutto il territorio nazionale. Ogni Area Territoriale possiede almeno una **Sede Operativa** propria, oltre a diversi **uffici, magazzini ed officine decentrate**. L'immagine a seguire mostra tutte le **6 Aree Territoriali Italiane** specificando per ciascuna i limiti territoriali competenti per zona (Regioni e Province):



	Sede Operativa di Area	Sede Territoriale a supporto	Limiti Territoriali
A1	Concordia s/S (MO) Via Grandi, 39	Bologna Via della Cooperazione, SNC	Province di Parma, Reggio, Modena, Mantova e Province di Bologna, Ferrara
A2	Roma V.le Palmiro Togliatti, 1473	Arezzo Via P. Gobetti, 21/a	Regioni Lazio, Toscana
A3	Melegnano (MI) V.le della Repubblica, 1/b	Padova Via del Progresso, 5	Regioni Lombardia, Piemonte, Liguria, Valle D'Aosta, Veneto, Friuli, Trentino e Provincia di Piacenza
A5	Fano (PU) Via del Commercio, 16	Sant'Omero (TE) Via C. Colombo	Province di Forlì, Cesena, Ravenna, Rimini e Regioni Marche, Umbria, Abruzzo, Molise



A6	Nola (NA) Via Industriale ASI	Bari Via T. Columbo, 31/d	Regioni Campania, Sardegna, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia
		Cagliari Via Carloforte n. 60 – 09100	

Oltre alle Sedi di Area, CPL dispone di numerosi **Uffici Decentrati**, **Uffici di Distribuzione** e uffici di **Società di Distribuzione gas** (di cui CPL Concordia è a capo) dislocati su tutto il territorio italiano, per essere vicina ai propri clienti e rispondere velocemente ad ogni richiesta, che elenchiamo a seguire:

Uffici Decentrati	Uffici CPL Distribuzione	Società di Distribuzione gas
LATINA Via g. Mameli, 35	Villa San Giovanni (RC) Viale R. L'Arussa, 272	SASSARI Via Ind. Predda Niedda Strada, 14
CAGLIARI Via Carloforte, 60	CROSIA MIRTO (CS) Via Sandro Pertini, 9/11	Melito di Porto Salvo (RC) Via Giovanni Papa XXIII, 7
Tresigallo (FE) Via Mazzini, 6	CORLEONE (PA) Via Ragusa, 2/4/8	ISCHIA (NA) Via Morgioni, 82 B-C
	POLISTENA (RC) Via Santa Marina, 128	LANUSEI (NU) Via dei Ciclamini, s.n.c
	Piedimonte Matese (CE) Piazza V. Cappello, 15	

2 PRESCRIZIONI COMUNI A TUTTI I SERVIZI

2.1 OGGETTO DELLA PROPOSTA

Oggetto della presente Proposta sono i servizi di gestione degli impianti termici, climatizzazione estiva e antincendio degli edifici comunali e relative opere di manutenzione straordinaria di efficientamento energetico.

Più precisamente nei servizi sarà compresa la conduzione e la manutenzione degli impianti di Illuminazione Pubblica e delle strutture edili di seguito elencate, inclusa l'assunzione della figura di Terzo Responsabile e la fornitura del vettore energia termica (per gli impianti non in teleriscaldamento), oltre ai servizi di reperibilità ed il pronto intervento.

SERVIZIO	ATTIVITA'
SERVIZIO A	Servizio Energia (fornitura combustibile per le utenze non in teleriscaldamento, conduzione e manutenzione ordinaria, programmata-preventiva e straordinaria degli impianti di riscaldamento degli Immobili, con assunzione della figura di Terzo Responsabile oltre ad interventi di riqualificazione per ridurre i consumi e migliorare le prestazioni energetiche degli impianti nel loro complesso), con servizio di reperibilità e pronto intervento
SERVIZIO B	Servizio di conduzione e manutenzione ordinaria, programmata-preventiva degli impianti di raffrescamento degli immobili comunali, compresa reperibilità e pronto intervento
SERVIZIO C	Manutenzione ordinaria, programmata-preventiva degli impianti antincendio degli Immobili, compresa reperibilità e pronto intervento

La Proposta sarà legata ad una Fase di Gestione con durata pari a **15 anni** (ovvero 180 mesi) che decorrerà dalla data di sottoscrizione della Concessione.

L'organizzazione proposta ha scopo di:



- snellire i sistemi gestionali amministrativi, riducendo gli oneri burocratici che gravano sui servizi;
- razionalizzare i servizi pubblici, affidando la gestione degli impianti oggetto di Proposta ad un unico referente in grado di conseguire economie di scala.

Il Concessionario intende assumere anche l'obiettivo dell'ottimale conduzione del patrimonio impiantistico, mettendo a disposizione le proprie professionalità e assicurando un ottimale livello del servizio erogato.

2.2 UTENZE IN CONCESSIONE

L'elenco delle utenze che rientrano nella presente Proposta, insieme ai rispettivi servizi legati agli impianti tecnologici e/o alle opere edili, sono riportati nella tabella a seguire:

Codice	Utenza	Indirizzo
01	Scuola Elementare e materna Ponteronca	Via Risorgimento, 217
02	Scuola Materna e Nido Cellini	Via Cellini, 12
03	Nido Riale	Via Pascoli, 4
4	Casa Associazioni	Via Pascoli, 4
05	Centro Diurno Via Predosa	Via Predosa, 27
06	Biblioteca	P.zza Marconi, 2-4
07	Magazzino LLPP	Via Marzabotto, 12
08	Centro Sportivo Riale (Nuovo plesso)	Via Gesso, 24/26
09	Scuola Riale Via Gesso (Nuovo Plesso)	Via Gesso, 24/26
10	Condominio Via Roma 51	Via Roma, 51
11	Scuola elementare "Albergati"	Via Albergati, 30
12	Asilo nido "Albergati"	Via Albergati, 32
13	Scuola media "F. Francia"	Via Albergati, 34
14	Scuola materna e asilo "Theodoli"	Via Theodoli, 7
15	Sede Comunale	P.zza della Repubblica, 1
16	Villa Edvige Garagnani	Via Masini 11

2.3 CANONE DI GESTIONE E CONTABILITÀ

Il Canone di Gestione che sarà erogato dal Concedente, corrisponderà ai valori economici riportati all'interno del Piano Economico Finanziario (per brevità PEF) allegato alla proposta di Concessione.

Nel PEF e nella Bozza di Convenzione, sono illustrati anche i parametri indicatori delle condizioni di equilibrio dell'iniziativa in oggetto. In caso di alterazione dei suddetti parametri oltre la "soglia" definita, si renderà necessaria l'esecuzione della revisione del PEF del Caso base per riportare di nuovo in equilibrio le condizioni economiche e finanziarie definite (come definito nel paragrafo successivo).

Rientrano tra gli oneri del Concessionario tutti i rischi di realizzazione degli interventi, di gestione del servizio oltre che economico-finanziari e di produzione che dovessero verificarsi all'interno della Fase di Gestione come indicato all'interno del documento 4.5_Matrice dei Rischi.

2.4 ADEGUAMENTO INFLATTIVO E RIEQUILIBRIO DEL PEF

Il Concessionario ha diritto ad un adeguamento inflattivo periodico annuale del Canone di Gestione sulla base di quanto indicato nei paragrafi successivi relativi ai vari servizi.

Sarà inoltre prevista l'eventuale revisione del Piano Economico e Finanziario (PEF) in pendenza di eventuali variazioni di perimetro oltre la soglia o del verificarsi di eventi eccezionali non imputabili al Concessionario, in



grado di provocare uno scostamento dei valori limite stabiliti all'interno del documento 5.1_ *Piano economico e finanziario asseverato*. Tale revisione avrà lo scopo di riportare i valori economico-finanziari nei limiti di accettabilità affinché tornino ad essere remunerativi per il Concessionario.

Le formule utili al riequilibrio del PEF sono indicate all'interno del Piano Economico e Finanziario allegato.

2.5 PRONTO INTERVENTO

Il Concessionario include per tutti i Servizi indicati al paragrafo 2.1:

- la possibilità di **interventi per emergenza 24h/24** relativi a impianti di proprietà del Concedente compresi nella presente Proposta;
- la segnalazione del guasto per gli impianti di proprietà di terzi;
- la comunicazione al Concedente di un recapito telefonico per interventi di emergenza, cui si farà riferimento nelle fasce orarie e periodi di chiusura degli uffici.

A seguito della comunicazione del guasto, il Concessionario provvederà ad informare tempestivamente il Concedente e l'utenza interessata, sull'inagibilità dell'impianto insieme al tempo di indisponibilità previsto, in modo che siano prese tutte le contromisure necessarie.

Dopo aver eseguito l'intervento, il Concessionario relaziona al Concedente sul tipo di guasto e sul relativo intervento di ripristino, affinché possa adottare le proprie determinazioni per la soluzione del caso, in relazione al tipo e al costo dell'intervento.

Il Concessionario eseguirà gli interventi entro i tempi massimi indicati al paragrafo 3.2.3.1.

Eventuali ritardi sui tempi indicati comporterà l'applicazione delle penali, come inadempimenti da parte del Concessionario, meglio quantificate nel documento 4.4_Indicatori di Performance.

2.6 INTERVENTI DI RIQUALIFICAZIONE E MESSA A NORMA OFFERTI ED EVENTUALI VARIANTI

Il Concessionario include nella presente Proposta anche interventi destinati alla riqualificazione energetica ed all'adeguamento normativo degli impianti e per le strutture di cui al precedente art. 2.2.

All'interno del PEF allegato alla presente Proposta, si include anche la "rata ammortamento" che ricomprende tutti gli oneri necessari per la realizzazione degli interventi indicati all'interno del documento 2.1_ *Relazione illustrativa generale*.

Gli interventi proposti hanno come scopo principale l'ottenimento:

- della riduzione dei consumi,
- del miglioramento della qualità energetica e funzionale degli impianti.

Il Concessionario avvierà le attività inerenti l'esecuzione degli interventi proposti contestualmente alla data di sottoscrizione della Concessione; gli stessi saranno conclusi entro e non oltre l'inizio della stagione termica successiva al secondo anno di gestione.

Sarà cura del Concessionario terminare la Fase di Progettazione entro 60 giorni dalla formale aggiudicazione dell'appalto, come meglio indicato nel documento 3.2_ *Programma operativo delle attività dei servizi*.

Nel caso vengano richieste varianti al progetto offerto e/o ulteriori lavori dal Concedente, questi verranno gestiti analogamente alle attività complementari e/o supplementari (paragrafo 2.8), quindi verranno contabilizzate con un computo metrico estimativo dettagliato.

Il Computo metrico estimativo sarà calcolato sulla base dei seguenti Prezziari:

- Prezziario delle opere pubbliche edito dalla Regione Emilia Romagna,



- DEI per la categoria di riferimento;
- in mancanza analisi di nuovi prezzi.

Resta fermo che tutti i materiali e le apparecchiature introdotti con la realizzazione di interventi, diverranno proprietà del Concedente e, al termine dell'appalto, saranno consegnati in condizioni di efficienza senza pretesa di alcun compenso.

2.7 ATTIVITA' COMPLEMENTARI E/O SUPPLEMENTARI

Come già anticipato, nel caso vengano richieste dal Concedente attività complementari e/o supplementari a quelle indicate nella presente Proposta, sarà cura del Concessionario presentare un computo metrico estimativo dettagliato in ogni sua parte per la realizzazione dell'intervento stesso, calcolato sulla base dei seguenti Prezziari:

- Prezziario delle opere pubbliche edito dalla Regione Emilia Romagna;
- DEI per la categoria di riferimento;
- in mancanza analisi di nuovi prezzi.

Tale computo che sarà discusso in contraddittorio al tavolo di coordinamento della concessione con i funzionari del Concedente e sarà sottoposto all'approvazione del Responsabile del Procedimento per la conseguente esecuzione dell'intervento.

Successivamente, a consuntivo, il Concessionario dovrà dare evidenza, mediante apposita "scheda", delle seguenti informazioni:

- riferimento Intervento;
- riferimento Preventivo;
- descrizione sintetica dell'intervento;
- data e ora effettive del sopralluogo;
- data e ora effettive di inizio e di fine intervento;
- tutte le voci di costo che compongono il valore complessivo, con il riferimento alla specifica voce di listino;
- il costo unitario da listino;
- importo complessivo degli interventi;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate.

Gli Ordini verranno allegati alla fatturazione e consentiranno la fatturazione delle prestazioni, ove consentite.

2.8 ESCLUSIONI DAL SERVIZIO

Sono esclusi dalle prestazioni dovute dal Concessionario del Servizio:

- quanto non esplicitamente indicato dal Progetto di fattibilità tecnica ed economica;
- quanto non esplicitamente indicato dal Progetto di gestione;
- fornitura di acqua e di energia elettrica;
- oneri conseguenti a eventi di natura accidentale (es. danni per incidenti stradali o a lavori eseguiti da terzi) non riconducibili all'operato del Concessionario;
- oneri per lavori non offerti nel progetto allegato.

3 ORGANIZZAZIONE E GOVERNO DEL SERVIZIO

Il Concessionario gestirà il Servizio, predisponendo una organizzazione adeguata in termini di risorse impiegate e relative qualifiche e un sistema di governo delle attività inerenti l'erogazione del Servizio, caratterizzato da processi (dalla gestione delle anagrafiche alla gestione delle richieste, alla programmazione, etc.) ben strutturati e informatizzati.



3.1 ORGANIZZAZIONE

Prima della stipula della Concessione, il Concessionario comunicherà al Concedente, i nominativi dei propri rappresentanti:

il **Responsabile dell'esercizio e della manutenzione**: è la persona fisica, nominata dal Concessionario, quale referente responsabile del Servizio oggetto nei confronti del Concedente, con un ruolo di supervisione e coordinamento del Tecnico di Commessa; tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per gestire tutti gli aspetti del contratto relativi all'erogazione del servizio. Sarà l'interfaccia unica verso il Concedente ed il responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste nella Concessione. Al Responsabile dell'esercizio e della manutenzione è delegata la funzione di supervisione di:

programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Concessione e quindi anche supervisione della gestione delle richieste, segnalazioni e chiamate pervenute per conto del Concedente; controllo relativo al Servizio ed alle fatture emesse; raccolta e fornitura al Concedente delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite.

il **Tecnico di Commessa**: è la persona fisica, nominata dal Concessionario, responsabile del regolare svolgimento del Servizio presso le strutture e/o i luoghi oggetto della Concessione, fermo rimanendo il ruolo di supervisione e di coordinamento del Responsabile dell'esercizio e della manutenzione; tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione del Servizio. Al Tecnico di Commessa è delegata la funzione di:

programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nella Concessione, nonché la proposta di interventi al Concedente stesso; controllo operativo relativo al Servizio ed alle fatture emesse; raccolta e fornitura al Concedente delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite.

3.2 SERVIZI DI GOVERNO

Il Concessionario si occuperà delle attività di governo inerenti l'erogazione dei Servizi attraverso un sistema di processi efficaci e opportunamente informatizzati. Nello specifico:

- assistenza tecnico amministrativa (rif. Paragrafo 3.2.1); Sistema Informativo per la gestione dei Servizi (rif. Paragrafo 3.2.2);
- processo di Gestione delle Richieste e il Call Center (rif. Paragrafo 3.2.3);
- processo di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica (rif. Paragrafo 3.2.4); processo di Gestione degli Interventi a richiesta (rif. Paragrafo 2.6);
- processo di Programmazione e Controllo Operativo delle Attività (rif. Paragrafo 3.3).

3.2.1 ASSISTENZA TECNICO AMMINISTRATIVA

Il Concessionario si occuperà della redazione, predisposizione, compilazione e presentazione di progetti a firma di propri tecnici all'uopo abilitati, che presenteranno alle Autorità competenti tutte le pratiche volte all'ottenimento delle opportune autorizzazioni, alla conservazione e all'aggiornamento di tutta la documentazione amministrativa e burocratica prevista dalle vigenti Leggi e di pertinenza di tutti gli impianti oggetto dell'appalto, sia per quelli di nuova installazione (ristrutturati o modificati), che per quelli preesistenti, oggetto di Concessione.

Il Concessionario sarà anche tenuto, sempre per tramite di propri tecnici all'uopo abilitati, per le centrali termiche o per eventuali lavori, ad espletare tutte le pratiche relative al rilascio di autorizzazioni, visite periodiche, nulla osta, ecc. degli Enti preposti al controllo periodico (VV.FF., ISPEL, ASL).



I tecnici del Concessionario, debitamente abilitati, dovranno anche svolgere tutte le mansioni pertinenti la conduzione dei lavori (direzione lavori, assistenza in cantiere, ecc.).

L'assistenza tecnico-amministrativa, di cui al presente articolo, sarà prodotta per:

- pratiche provinciali per nuovi impianti o ristrutturazione degli stessi;
- pratiche dei Vigili del Fuoco;
- pratiche dell'ISPEL e visti dei controlli periodici effettuati dall'ASL;
- libretti di centrale e d'impianto;
- registri di controllo delle operazioni effettuate sui singoli impianti e dove previsti su modelli predisposti;
- comunicazioni annuali al Ministero dell'Industria del nominativo del tecnico responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia utilizzata per il funzionamento degli impianti termici.

Il Concessionario concorderà con i tecnici dell'ISPEL e dell'ASL le modalità ed i tempi di esecuzione delle visite agli impianti (centrali termiche, sottocentrali, apparecchi in pressione, ecc.), nonché alle apparecchiature e dispositivi soggetti a controllo (valvole di sicurezza, di intercettazione combustibile, pressostati, ecc.), oltre che per motivi di sicurezza, anche per evitare divieti d'uso e fermi degli impianti durante il periodo di esercizio.

Il Concessionario, durante le visite di controllo dei vari Organi preposti e sopra descritte, fornirà l'assistenza di tecnici qualificati per la parte tecnico-amministrativa, nonché di operai specializzati per eventuali smontaggi delle apparecchiature, visite interne, prove idrauliche o di funzionamento, ecc.

Il Concedente parteciperà alle visite attraverso il proprio personale tecnico e il verbale di visita, stilato dai funzionari ISPEL o ASL, dovrà essere consegnato in copia a detti funzionari tecnici del Concedente stesso.

Il Concessionario è tenuto alla stesura dei conteggi contabili delle varie annate gestionali che si susseguono e a sottoporli al Concedente al fine di poter annualmente determinare l'equilibrio del Piano Economico Finanziario del Caso base.

L'assistenza tecnico-amministrativa è volta a dare al Concedente il supporto per la redazione, presentazione, aggiornamento, modifica a necessità di tutta la documentazione richiesta dalle vigenti norme in materia di sicurezza, uso razionale dell'energia, salvaguardia ambientale, al fine di mettere gli impianti nella condizione di essere eserciti conformemente alle Leggi vigenti ed alle Leggi che verranno emanate nel corso dell'appalto: tutto ciò rientra negli oneri di cui al presente documento.

L'attività di assistenza progettuale si esplicherà nell'individuazione di particolari figure professionali opportunamente titolate, che redigeranno tutte le necessarie pratiche tecniche ed amministrative seguendone l'iter sino al completamento della procedura.

Alla scadenza della Concessione, il Concessionario effettuerà l'iter burocratico necessario per il subentro del Concedente nei contratti di fornitura gas, telefonia, con le letture dei rispettivi contatori.

3.2.2 SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Nel Servizio è compresa l'implementazione e l'uso di un efficace strumento informatico a supporto delle attività di gestione operativa e controllo sia da parte del Concedente che da parte del Concessionario.

Con tale strumento informatico saranno gestiti i flussi informativi relativi al Servizio, in modo da garantire, sia al Concessionario che al Concedente, la pronta fruibilità e disponibilità di dati e di informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) necessarie nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo dei Servizi erogati.

L'implementazione del Sistema Informativo si riassume nei seguenti obiettivi:

- favorire la collaborazione tra Concessionario e Concedente attraverso la opportuna condivisione delle informazioni;
- garantire, tramite appositi tool di elaborazione dati, il controllo dei dati tecnici relativi all'erogazione dei Servizi (ad esempio gestione delle anagrafiche tecniche di macchine ed impianti, dei dati tecnici degli immobili, dei dati tecnici relativi ai consumi di combustibile e alla prestazione energetica degli edifici);



- consentire la piena conoscenza dello stato di consistenza e di conservazione degli impianti cui sono rivolti i Servizi;
- consentire la pianificazione, gestione e consuntivazione delle attività operative, a richiesta e non;
- consentire il controllo dei *budget* a disposizione del Concedente.

Tale sistema dovrà essere, a cura del Concessionario:

- progettato o selezionato tra i prodotti disponibili sul mercato;
- realizzato o acquisito;
- configurato e personalizzato in funzione del servizio;
- reso accessibile al Concedente e per tutto il periodo di vigenza del contratto di fornitura, unitamente all'estrapolazione della base dati degli impianti gestiti al termine dello stesso;
- gestito e costantemente implementato per tutta la Fase di Gestione.

3.2.2.1 REQUISITI FUNZIONALI DEL SISTEMA INFORMATIVO

Per le caratteristiche generali (requisiti), i criteri di strutturazione (anagrafi e archivi, procedure e funzioni), le modalità di aggiornamento e le schede informative relative alle classi tecnologiche gestite dal Sistema Informativo, il Concessionario farà riferimento alle indicazioni fornite nella UNI 10951.

Il Sistema Informativo dovrà essere basato su una architettura *hardware/software* tale da adeguarsi, con la massima flessibilità, alle necessità delle varie tipologie di utilizzatori; le modalità d'uso e di accesso alle funzionalità disponibili dovranno rispettare gli standard più diffusi e conosciuti in modo da consentire un immediato utilizzo ed uno sfruttamento ottimale. La strutturazione del sistema dovrà esplicitare oltre che la struttura dati, anche i livelli e le modalità di accesso degli utenti al *DataBase*.

Tra le principali funzionalità, a titolo indicativo e non esaustivo, sono previste:

- funzioni di collegamento telematico:
 - o tra Concedente e Concessionario dovrà essere possibile un costante interfacciamento per la gestione operativa delle attività attraverso un supporto *on-line*;
 - o definito con il Concedente, un dato può essere accessibile in lettura e scrittura, in sola lettura, o può essere nascosto ai livelli d'accesso più bassi. Il sistema per l'accesso ai dati su *DataBase* (dati grafici e alfanumerici) e le relative funzionalità di analisi e controllo in relazione ai diversi livelli autorizzativi, dovrà essere semplice ed intuitivo, in modo da richiedere brevi periodi di apprendimento, anche da parte di personale senza specifiche competenze informatiche;
- funzioni di navigazione ed accesso ai dati: in funzione del livello di accesso dell'utente,
- funzioni di interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati di interesse; in funzione dei dati estratti il sistema dovrà consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi;
- funzioni di gestione delle chiamate telefoniche: il Sistema Informativo dovrà essere perfettamente integrato con il Call Center, così da poter gestire i dati caratteristici relativi alle richieste d'intervento ed a tutti i dati statistici correlati alle chiamate in ingresso;
- funzioni di gestione documentale; in particolare il sistema dovrà garantire la disponibilità di specifiche funzionalità per la gestione informatizzata di tutti i documenti utili allo svolgimento delle attività;
- funzioni di gestione dell'Anagrafica Tecnica: in particolare dovranno essere gestite dal Sistema Informativo anche foto ed elaborati grafici (gestione dei dati anagrafici, di localizzazione, tecnici, funzionali e dimensionali dei componenti);
- funzioni di supporto alle attività operative: a titolo esemplificativo, tra le funzionalità implementate dal Sistema Informativo, dovranno essere sviluppate:
 - o la gestione dei piani di manutenzione:
 - il sistema gestirà i piani di manutenzione, la programmazione delle attività e la emissione dei relativi "ordini di lavoro interni", la registrazione dello stato (aperti, chiusi, sospesi);
 - o la gestione degli interventi a richiesta: il sistema gestirà le richieste di intervento, la programmazione degli interventi e la emissione dei relativi "ordini di lavoro interni" la



registrazione dello stato (aperti, chiusi, sospesi); gestirà anche la fase di preventivazione e quella di consuntivazione.

3.2.2.2 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il Concessionario implementerà il Sistema Informativo eseguendo la parametrizzazione e la messa a punto dello stesso, in modo che tutte le funzionalità necessarie per la gestione del servizio siano disponibili entro 6 (sei) mesi dalla data di avvio del Servizio.

Immediatamente dopo, il Concessionario organizzerà un corso di formazione all'uso del sistema per il personale abilitato del Concedente.

Eventuali ritardi nella disponibilità del Sistema Informativo, daranno luogo all'applicazione della penale meglio quantificata nel documento *4.4_Indicatori di Performance*.

L'aggiornamento dei dati sul *DataBase* dovrà essere effettuato entro al massimo i successivi 15 (quindici) giorni lavorativi dall'effettuazione dell'intervento, ad eccezione dell'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica per cui si rimanda al paragrafo 3.2.4.7.

3.2.3 GESTIONE DELLE RICHIESTE – CALL CENTER

Il Concessionario garantirà il supporto di un Call Center H24, 365 giorni l'anno, opportunamente dimensionato e progettato per la massima accessibilità al servizio.

L'attivazione del Call Center avverrà entro 1 (mese) dalla data di attivazione della Concessione.

In caso di ritardo e/o di mancata attivazione del Call Center nei tempi richiesti verrà applicata la penale meglio quantificata nel documento *4.4_Indicatori di Performance*.

Le attività specifiche svolte dal Call Center sono:

- gestione delle chiamate;
- *tracking* delle richieste.

Gli utenti abilitati, sulla base di livelli autorizzativi concordati con il Concedente, dovranno accedere al servizio mediante ciascuno dei canali di comunicazione predisposti dal Concessionario e di seguito elencati:

- numero verde telefonico;
- numero di fax;
- indirizzo e-mail.

3.2.3.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

La gestione delle chiamate comprenderà al minimo i seguenti servizi:

registrazione di tutte le chiamate nel Sistema Informativo, successive all'implementazione dello stesso;

classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di chiamata ed al livello di urgenza;

fornitura di statistiche e report sulle chiamate gestite.

La gestione delle chiamate dovrà riguardare almeno le seguenti tipologie di chiamata opportunamente codificate:

- a) richieste di intervento;
- b) informazioni relative allo stato delle richieste e degli eventuali interventi (in corso o programmati);
- c) richieste di chiarimenti e informazioni;
- d) solleciti;
- e) reclami.

Il Call Center sarà presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno, nessuno escluso, compresi sabato, domenica e festivi – 24 ore su 24.

La gestione delle chiamate dovrà essere gestita tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico verso l'operatore telefonico.

Nel caso di chiamata di tipo a), l'operatore del Call Center definirà il livello di urgenza dell'intervento stesso e, in relazione al livello di priorità, il Concessionario è tenuto ad intervenire entro i tempi di sopralluogo di seguito



indicati (il tempo di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo):

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo
Emergenza	Situazioni che possono mettere a rischio la incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo dovrà iniziare entro: 24 ore dalla chiamata (Servizi A e B) 48 ore dalla chiamata (Servizio C, D, F) 8 ore dalla chiamata (Servizio E)
Urgenza	Situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali (es. condizioni microclimatiche) per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo dovrà iniziare entro 40 ore dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo dovrà iniziare entro 48 ore dalla chiamata

Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, in relazione al livello di priorità ed al tempo stimato per l'inizio della esecuzione delle attività, l'intervento che è necessario effettuare potrà essere classificato come:

- Indifferibile,
- Programmabile a breve termine,
- Programmabile a medio termine,
- Programmabile a lungo termine.

Nel caso di mancato rispetto dei termini sopra indicati per il sopralluogo, relativamente ai livelli di priorità di emergenza e urgenza, verranno applicate le penali previste nel documento allegato 4.4_Indicatori di Performance.

3.2.3.2 TRACKING RICHIESTE

Tutte le interazioni verso il Call Center, attraverso un qualunque canale di accesso, dovranno essere registrate nel Sistema Informativo, che terrà traccia di tutte le comunicazioni.

La registrazione nel Sistema Informativo dovrà avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al paragrafo 3.2.3.1.

Anche nel caso di richieste pervenute via fax o e-mail dovrà essere comunicato il numero progressivo di registrazione assegnato dal sistema utilizzando i canali di comunicazione attivati.

Poiché i termini di inizio degli interventi manutentivi e, quindi, la priorità decorreranno dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione dovrà essere automatica o comunque contestuale alla chiamata.

Le diverse tipologie di chiamata andranno gestite con procedimenti che consentano, in qualunque momento, la loro precisa conoscenza, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta:

Tipologia di Chiamata	Campi relativi alle informazioni minime da registrare
a) richieste d'intervento	data e ora della richiesta, motivo della richiesta, richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Concessionario, n° dell'Ordine di Lavoro interno, edificio, unità e luoghi di fornitura per i quali è stato richiesto l'intervento, stato della richiesta (aperta, chiusa, sospesa, etc.), tipi e categorie di lavoro interessate dagli interventi, livello di priorità,



	numero progressivo assegnato alla richiesta.
b) Informazioni sullo stato delle richieste e dei rispettivi interventi	data e ora della chiamata, nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento, numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.
c) Chiarimenti ed informazioni sul servizio	data e ora della chiamata, nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.
d) sollecito	data e ora della chiamata, nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito, numero progressivo dell'intervento sollecitato.
e) reclamo	data e ora della chiamata, nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo, motivo del reclamo.

3.2.4 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA

Per Costituzione e Gestione della Anagrafica Tecnica si intende l'insieme delle attività di acquisizione dati, rilievo e censimento, restituzione grafica e aggiornamento dati, finalizzato alla corretta gestione operativa degli impianti oggetto del Servizi in Concessione.

Gli obiettivi principali da perseguire attraverso l'attività di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica Impiantistica consistono essenzialmente in:

- una razionale collocazione dei dati relativi agli impianti, all'interno di un Sistema Informativo integrato che permetta un veloce accesso e controllo delle informazioni relative alle diverse classi e unità tecnologiche;
- una puntuale conoscenza dei componenti e del contesto impiantistico nel quale sono inseriti i singoli elementi che permetta, successivamente, una immediata individuazione e valutazione di ogni componente;
- una ottimale pianificazione, oltre che una efficace gestione delle attività manutentive, con il raggiungimento di economie di esercizio del complesso di attività.

Consisterà principalmente in:

- acquisizione dati in possesso del Concedente;
- rilievo e censimento delle consistenze volumetriche;
- rilievo e censimento degli elementi tecnici degli impianti presi in consegna;
- restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici;
- valutazione dello stato conservativo degli elementi tecnici;
- aggiornamento continuo e gestione dei dati anagrafici in funzione dell'attività manutentiva svolta.

In particolare, se il Concedente è già in possesso dell'Anagrafica Tecnica Impiantistica (in forma sia grafica, sia alfanumerica) in formato elettronico (file, tracciato record e modello entità relazioni), il Concessionario provvederà alla corretta migrazione dei dati finalizzata al popolamento delle tabelle del nuovo Sistema Informativo.

3.2.4.1 REQUISITI GENERALI

Le attività di rilievo saranno svolte secondo le specifiche illustrate al paragrafo 3.2.4.4 e in maniera tale da garantire la correttezza dei dati acquisiti e restituiti.

I criteri di classificazione dei componenti e degli impianti al fine di mantenere la base informativa per l'applicazione delle più opportune politiche di manutenzione dovranno comunque:

prevedere l'individuazione dell'esatta ubicazione dei componenti più critici ai fini del funzionamento dei singoli impianti;

aggiornare, per tutta la durata del contratto di fornitura, i dati relativi alla consistenza ed allo stato di conservazione del sistema edificio/impianti.



La classificazione dello stato di conservazione dovrà consentire di valutare, in forma sintetica, lo stato conservativo del sistema edificio/impianti, secondo criteri che dovranno prevedere una scala di valutazione articolata su diversi livelli di stato, finalizzati a definire il grado di severità degli eventuali danni/anomalie.

Il Concedente, come illustrato all'interno del paragrafo 3.2.3.1, avrà accesso alle informazioni, da remoto e in sola lettura, per consultare, monitorare e verificare i dati raccolti ed il livello di aggiornamento.

Resta inteso che, al termine del rapporto contrattuale, le informazioni gestite rimarranno di esclusiva proprietà del Concedente. Il Concessionario fornirà tutte le indicazioni (tracciati record, modello entità relazioni, etc.) ed il supporto necessario a trasferire le informazioni nell'eventuale nuovo Sistema Informativo che il Concedente intenderà utilizzare al termine della Concessione.

3.2.4.2 TEMPI DI CONSEGNA

Tutte le informazioni inerenti l'Anagrafica Tecnica Impiantistica saranno raccolte e consegnate formalmente in maniera completa al Concedente con aggiornamento annuale.

Le informazioni saranno aggiornate per tutta la durata della Fase di Gestione.

3.2.4.3 ACQUISIZIONE DATI

Propedeutiche alla costituzione dell'Anagrafica Tecnica Impiantistica saranno l'individuazione e la quantificazione degli elementi oggetto di rilievo; in particolare dovranno essere censite le informazioni di tipo tecnico, documentale, normativo (anche reperendo i dati presso gli Uffici Tecnici del Concedente) necessarie. Si richiede quindi di:

acquisire presso il Concedente i documenti di progetto (relazioni tecniche, dati di funzionamento, dati di riferimento, eventuali elaborati grafici, etc.) relativi agli edifici/impianti oggetto della Concessione a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento: in particolare:

consistenza degli edifici e quindi suddivisione degli spazi in piani e locali, aree e cubatura, dati urbanistici, destinazioni d'uso, dati catastali;

consistenza impiantistica e quindi per ogni impianto presente individuazione degli oggetti significativi che lo costituiscono; locazione fisica dei vari oggetti all'interno della struttura fisica dell'edificio; per i vari oggetti i dati di targa e/o di progetto;

raccogliere, catalogare e mantenere lo scadenziario di tutta la documentazione, soggetta a rinnovo (certificati ed autorizzazioni), correlata con gli impianti gestiti.

3.2.4.4 RILIEVO E CENSIMENTO

Terminata la fase di acquisizione dati in possesso del Concedente, il Concessionario dovrà eseguire il rilievo sul campo al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie.

Le informazioni minime oggetto di rilievo necessarie per la successiva fase di restituzione grafica sono, per quanto concerne il servizio Calore:

superfici nette e lorde;

volumi lordi;

volumi lordi riscaldati;

caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali, tipologie, configurazione geometrica e caratteristiche dimensionali);

articolazione delle superfici per destinazione d'uso;

altezza degli ambienti.

Inoltre, il Concessionario dovrà censire i singoli componenti degli impianti presi in consegna ed eseguire i rilievi sul campo al fine di avere gli elementi necessari a verificare:

le consistenze degli impianti (numero e tipologia delle componenti tecniche);

l'ubicazione fisica degli impianti;

le caratteristiche tecniche (materiali, tipologie, configurazione geometrica e caratteristiche dimensionali);

le caratteristiche funzionali (modalità e schemi di funzionamento).

Oggetto di rilievo e censimento saranno i macrocomponenti e i terminali impiantistici, presenti negli Edifici,



compresi i Locali Tecnologici a supporto (ad es. Centrali Termiche).

L'attività di rilievo e censimento, estesa a tutti gli elementi/componenti rilevabili "a vista", 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/schemi; tali 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/componente (marca, modello, anno di fabbricazione, materiale, dimensioni, potenza, alimentazione, etc.).

Sarà infine effettuato il rilevamento "a vista" dello stato di adeguamento normativo degli impianti e delle relative condizioni di sicurezza; a titolo indicativo tale attività consiste:

- nella verifica dell'esistenza e della validità delle certificazioni e delle autorizzazioni di legge occorrenti;
- nella verifica della rispondenza della singola unità tecnologica alla normativa tecnica di funzionamento e di sicurezza;
- nell'individuazione, per ciascuna unità tecnologica interessata, della data entro la quale occorre richiedere agli Enti preposti la successiva visita ispettiva di legge.

3.2.4.5 RESTITUZIONE INFORMATICA DEI DATI ANAGRAFICI ED ALFANUMERICI

Contestualmente all'attività di rilievo, verrà effettuata l'attività di popolamento del *database* del Sistema Informativo e la restituzione grafica, comprensiva di inserimento a sistema in ottica relazionale delle relative informazioni contenute in elenchi alfanumerici definiti e compilati in sede di rilievo e censimento da inserire nel Sistema Informativo.

3.2.4.6 VALUTAZIONE DELLO STATO CONSERVATIVO DEGLI ELEMENTI TECNICI

In concomitanza con l'attività di rilievo e restituzione, per ciascuno degli impianti presi in consegna, sarà espressa una valutazione sullo stato conservativo/funzionale e sullo stato di adeguamento normativo.

Tale valutazione deve essere intesa come un giudizio di massima sulle condizioni di conservazione, sullo stato funzionale dei componenti impiantistici (rendimento impiantistico), giudizio finalizzato sia allo sviluppo della politica manutentiva (convenienza tecnica) che alla pianificazione del singolo intervento manutentivo occorrente.

Lo stato conservativo degli elementi tecnici sarà monitorato per tutta la durata del contratto di fornitura garantendo la reportistica di cui al paragrafo successivo.

3.2.4.7 AGGIORNAMENTO DELL'ANAGRAFICA TECNICA

Il Concessionario avrà l'onere di aggiornare, per tutta la durata dei singoli contratti di fornitura, tutte le informazioni raccolte nella fase di Costituzione dell'Anagrafica Tecnica, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo.

L'insieme dei dati sarà gestito in modo dinamico con un costante aggiornamento del database, in relazione agli interventi che, effettuati su elementi tecnici oggetto di manutenzione, ne determinano una variazione quantitativa o dello stato conservativo/funzionale e/o a variazioni dei beni oggetto del servizio.

L'immissione dei dati verrà effettuata entro un termine massimo di 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla esecuzione dell'intervento stesso.

Con cadenza annuale e comunque entro il 31 dicembre di ogni anno, il Concessionario consegnerà al Concedente un *report* che contenga almeno le seguenti informazioni:

gli aggiornamenti delle consistenze oggetto del servizio, con l'evidenza degli effettivi aggiornamenti eseguiti sugli elaborati grafici e/o alfanumerici;

la sintesi sullo stato di conservazione del patrimonio con evidenza delle situazioni di criticità riscontrate;

la sintesi delle risultanze del rilevamento a vista dello stato di adeguamento normativo degli edifici e delle relative condizioni di sicurezza.



3.3 PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ MANUTENTIVE

Il Concessionario programmerà opportunamente le attività manutentive relative ai Servizi oggetto di Concessione per fornire evidenza delle attività sia eseguite che da eseguire, pertanto redigerà un Piano di Manutenzione nel quale saranno riportati tutti gli interventi di manutenzione da effettuare periodicamente sulle diverse tipologie di Impianti presi in consegna.

3.3.1.1 PIANO DI MANUTENZIONE

Nello specifico, il Concessionario provvederà ad organizzare l'esecuzione degli interventi manutentivi all'interno di un Piano di Manutenzione che sarà consegnato contestualmente alla data di avvio del servizio. Tale Piano consisterà nella schedulazione delle attività da eseguire, con distinzione per singolo Servizio e rappresentazione grafica della cronologia proposta.

Il Piano di Manutenzione sarà aggiornato annualmente e consegnato per approvazione al Concedente che potrà essere condizionato, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

il rispetto del Piano di Manutenzione proposto per categoria di impianti e indicato nel presente documento;
la compatibilità del calendario degli interventi con il normale svolgimento delle attività previste.

Il Piano di Manutenzione verrà informatizzato e gestito attraverso il Sistema Informativo di cui al paragrafo 3.2.2 e sarà sempre consultabile anche dal Responsabile del Procedimento e scaricabile come report, in qualsiasi momento.

Il Concessionario organizzerà gli interventi in accordo con il Concedente per ciò che riguarda i tempi e gli orari in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento dell'attività presso le utenze oggetto di Concessione, rispettando comunque i tempi previsti per l'esecuzione e verificando che siano rispettate integralmente le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Si ricorda che eventuali penali collegate agli inadempimenti rilevanti da parte del Concessionario, sono elencate e quantificate nel documento 4.4 *Indicatori di Performance*.

3.4 COLLAUDO DELLA CONCESSIONE

Nel corso dell'ultimo anno di gestione, sarà cura del Concessionario organizzare il collaudo della Concessione per gli impianti e le strutture edili in contraddittorio con il Concedente.

Scopo del collaudo sarà:

- la verifica del regolare funzionamento degli impianti, accertare le risultanze dell'esercizio gestionale e le condizioni di efficienza e di manutenzione degli impianti, dei materiali, degli eventuali locali, dati in consegna, salvo il normale deperimento per l'uso;
- di effettuare ogni altra operazione atta a definire i rapporti tra il Concedente e il Concessionario in merito alla cessazione del rapporto contrattuale.

Lo stato di conservazione degli impianti verrà accertato e dichiarato in un verbale che verrà allegato al verbale di riconsegna lavori.

4 SERVIZIO A – SERVIZIO ENERGIA IMPIANTI TERMICI

4.1 MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

L'elenco degli edifici oggetto del "Servizio Energia", servizio principale come richiesto dall'avviso esplorativo a differenza degli altri servizi che risultano essere opzionali e inseriti per rendere la proposta più completa, è individuato nella tabella dell'articolo 2.2 del presente documento.

Formano oggetto delle prestazioni connesse al servizio la gestione, conduzione, manutenzione ordinaria, programmata-preventiva e straordinaria degli impianti di riscaldamento, terzo responsabile, conformemente al



D.P.R. 74/2013, compresa la fornitura del combustibile, servizio di reperibilità e pronto intervento.

Scopo di tale Servizio è assicurare il mantenimento delle condizioni di *comfort* negli edifici, nel rispetto di leggi e regolamenti e di quant'altro specificato nel presente documento.

Il Concessionario svolgerà i seguenti servizi:

- mantenimento delle condizioni di *comfort* negli edifici;
- l'uso razionale dell'energia e alla tutela dell'ambiente;
- miglioramento del processo di trasformazione/risparmio energetico, favorendo, salvo impedimenti di natura tecnica ed economica, il ricorso a fonti rinnovabili o assimilate
- conduzione in sicurezza a tutela dell'incolumità dei beni e delle persone;
- rispetto di tutta la normativa vigente in tema d'impianti e di manutenzione ordinaria;
- fornitura di beni (materiali e componenti d'impianto).
- effettuazione della Diagnosi Energetica e dell'Attestato di Prestazione Energetica (APE) delle singole unità abitative o utenze in base all'art. 6 del D.Lgs.19 Agosto 2005, n.192 e s.m.i., ai fini della qualificazione come contratto di Servizio Energia, secondo quanto specificato al paragrafo 4.4 del presente documento.

Parametri di erogazione del servizio

Scopo di tale Servizio è assicurare, per i periodi previsti per legge, in riferimento alla specifica zona climatica, e secondo le richieste del Concedente, il mantenimento delle condizioni di *comfort* negli edifici, nel rispetto di leggi e regolamenti e di quant'altro specificato nelle prescrizioni seguenti.

Il Concedente, all'inizio di ogni stagione termica e comunque almeno 20 (venti) giorni lavorativi prima dell'inizio della data di prima accensione dell'impianto di riscaldamento, deve indicare al Concessionario:

- la temperatura interna richiesta per ciascun "Luogo di Fornitura", che sarà garantita, salvo diversi accordi tra le parti, in base alle destinazioni d'uso dei locali gestiti in accordo con la normativa vigente e le tolleranze ammesse.
- le Ore di riscaldamento e la loro distribuzione stagionale;
- la data di prima accensione e ultimo spegnimento degli Impianti di riscaldamento.

Il Concedente, nel corso della Fase di Gestione, si riserva il diritto di richiedere al Concessionario:

- Ore di riscaldamento diverse da quelle inizialmente concordate. Eventuali richieste dovute ad esigenze contingenti del Concedente devono essere comunicate, per iscritto al Tecnico di Commessa o in mancanza al Responsabile dell'esercizio e della manutenzione, almeno 3 (tre) giorni solari prima del momento in cui si richiede il riscaldamento.
- Variazioni nella Temperatura Richiesta; tali variazioni devono essere comunicate, per iscritto al Tecnico di Commessa o in mancanza al Responsabile dell'esercizio e della manutenzione, 3 (tre) giorni solari di preavviso.
- Variazioni delle date di prima accensione e ultimo spegnimento degli Impianti di riscaldamento. Tali variazioni devono essere comunicate, per iscritto al Tecnico di Commessa o in mancanza al Responsabile dell'esercizio e della manutenzione, con almeno 7 (sette) giorni solari di preavviso.

Modalità di gestione

Il Concessionario si farà carico dei contratti relativi alla fornitura del combustibile per gli impianti (non alimentati a teleriscaldamento) oggetto del Servizio Energia, come indicato all'articolo 2.2 del presente documento.

Il servizio comprende la gestione e manutenzione degli impianti in centrale termica, caldaia (per la produzione di acqua calda e vapore), bruciatore, scambiatori, i dispositivi di analisi fumi in continuo, gli organi di sicurezza, gli accessori, i condotti di evacuazione fumi e i camini, le distribuzioni fino ai terminali e a tutte le altre alimentazioni di ogni tipo, le pompe di distribuzione, i sistemi di regolazione e gestione impianti.

Il Concessionario svolgerà la sua attività nella funzione di "Terzo Responsabile" ai sensi del D.P.R. 74/2013 e quindi nel rispetto delle norme previste sia per l'attività di conduzione, manutenzione e controllo, che per l'adozione delle misure necessarie al contenimento dei consumi energetici.



Assunzione della figura di Terzo Responsabile

Il Concessionario assumerà il ruolo di *Terzo responsabile* dell'esercizio e della manutenzione degli impianti termici, ai sensi del D.P.R. 74/2013, per gli edifici oggetto del servizio indicati all'articolo 2.2.

In particolare si assicura il miglioramento del processo di trasformazione e di utilizzo dell'energia, salvo impedimenti di natura tecnica ed economica.

Il Concessionario, in quanto *Terzo responsabile* diventerà a tutti gli effetti soggetto sanzionabile.

Combustibili da utilizzare

Le qualità e le caratteristiche dei combustibili dovranno essere quelle contemplate dalla Legge. L'eventuale ripetersi di inadempienze agli obblighi previsti dal presente articolo potrà costituire valido motivo per procedere alla risoluzione della Concessione.

Il Concessionario dovrà inoltre ottemperare alle seguenti prescrizioni:

utilizzare esclusivamente gas metano erogato dalla rete cittadina, ove possibile, salvo diversa indicazione che possa pervenire dal Concedente;

evitare le emissioni di fumi dai camini degli impianti in gestione che siano in contrasto con le norme vigenti ed i regolamenti in vigore; il Concessionario sarà ritenuto responsabile in proprio per qualsiasi trasgressione in proposito.

Determinazione dei gradi giorno

Il Concessionario secondo quanto previsto dal D.Lgs.115/08, misurerà con idonee apparecchiature, i gradi giorno effettivi della località, come riferimento per destagionalizzare il consumo annuo di energia termica a dimostrare l'effettivo miglioramento dell'efficienza energetica.

A tal proposito, considerando la particolare morfologia del territorio, il Concessionario installerà nr 1 conta Gradi Giorno presso le strutture più significative.

Contabilizzazione dell'Energia Termica

Il Concessionario, secondo quanto previsto dal D.lgs. 115/08, contabilizzerà, in tutte le centrali, l'energia termica complessivamente utilizzata da ciascuna delle utenze servite dall'impianto, con idonei apparati conformi alla normativa vigente, con l'indicazione dei seguenti elementi:

la quantità complessiva totale di energia termica erogata nel corso dell'esercizio termico;

la quantità di cui al punto precedente distinta e suddivisa per ciascuno dei servizi erogati;

la correlazione tra la quantità di energia termica erogata per ciascuno dei servizi e la specifica grandezza di riferimento.

Pertanto ogni impianto verrà provvisto di un sistema per la contabilizzazione dell'energia termica erogata dai generatori di calore espressa in kWh con idonea certificazione.

Produzione di acqua calda sanitaria

Negli obblighi del Concessionario è compreso anche il servizio di produzione dell'acqua calda sanitaria in tutti gli edifici ove trovasi installato tale impianto.

In particolare si provvederà per tempo, ogni qualvolta ciò si rendesse necessario e comunque prima che diminuisca la resa di scambio dei produttori di acqua calda, ad eseguire la disincrostazione dei serpentini stessi, sia essa interna che esterna.

Si garantirà la temperatura dell'acqua, misurata nel punto di immissione della rete, non superiore a 48°C; con tolleranza massima ammessa pari a 5°C.

Apparecchiature di trattamento e additivazione

Il Concessionario si accerterà del corretto funzionamento delle apparecchiature di trattamento dell'acqua presenti nelle centrali termiche.

Pertanto si verificherà trimestralmente che le caratteristiche dell'acqua a valle delle apparecchiature, siano quelle attese e che i prodotti di consumo, quali sale per la rigenerazione delle resine o eventuali prodotti chimici di additivazione, non manchino mai all'interno dei rispettivi contenitori e o nei circuiti.

Condizioni ambientali da mantenere all'interno dei locali

La temperatura prescritta dalla norma sarà garantita durante tutto l'orario di effettiva occupazione dei locali,



secondo le necessità di servizio ed il tempo di utilizzazione che saranno indicate dal Concedente almeno 24 (ventiquattro) ore prima, giorni festivi esclusi, tramite apposito ordine di servizio.

Le temperature stabilite dalla norma per gli edifici s'intendono misurate ad ambienti vuoti, cioè non occupati dalle persone, ad un'altezza di 1,5 m dal pavimento e nel centro dei locali.

Tali temperature interne saranno garantite anche in presenza di temperature esterne medie giornaliere di - 2°C, con locali chiusi da almeno 2 ore.

Interventi obbligatori di riqualificazione energetica e adeguamento normativo

Il Concessionario, all'interno della Concessione, include l'esecuzione di tutti gli interventi proposti all'interno del documento *2.1 Relazione illustrativa generale* per ridurre i consumi, migliorare la qualità energetica degli impianti oggetto della Concessione.

Monitoraggio mediante telecontrollo

Il Concessionario si farà carico anche dell'uso e/o dell'eventuale implementazione del sistema di lettura e regolazione in remoto degli impianti, con postazione fissa presente nei locali del Concedente, ove attualmente esistente.

4.2 MANUTENZIONE ORDINARIA

Il Concessionario ha previsto operazioni di manutenzione ordinaria che hanno per oggetto tutte le parti costituenti gli impianti di produzione termica, di distribuzione e di utilizzazione del calore (ad esclusione di tubazioni ed impianti sottotraccia) ivi compresi gli impianti elettrici delle centrali e/o eventuali sottocentrali.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo qui di seguito si elencano alcune attività del servizio richiesto, facendo testo sempre le indicazioni previste dalle norme vigenti.

Manutenzione ordinaria programmata-preventiva

Per la lettura del programma operativo circa la manutenzione ordinaria offerta dal Concessionario (con il dettaglio delle attività e delle frequenze) si rimanda alla lettura del documento allegato 3.2_Programma operativo delle attività dei servizi.

Pronto intervento

Sarà onere del Concessionario effettuare tutti gli interventi non compresi nel Piano di Manutenzione e/o attivati su chiamata del Concedente o attraverso allarme/rilevamento delle anomalie con controllo a distanza, da espletarsi con uno o più operatori qualificati, dotati di mezzi, attrezzatura e apparecchiatura adeguata.

Il Concessionario sarà tenuto ad intervenire entro i tempi indicati al paragrafo 3.2.3.1 (sopralluogo e pronto intervento), pena l'applicazione delle penali per inadempimenti indicate e quantificate nel documento *4.4_Indicatori di Performance*.

Gli interventi saranno gestiti attraverso il Sistema Informativo che consentirà la verifica in tempo reale dello stato degli interventi programmati. Gli "ordini di lavoro" riporteranno la localizzazione dell'intervento, l'apparecchiatura su cui è stato effettuato l'intervento medesimo, la data, l'orario della segnalazione e l'orario di inizio intervento, l'orario e la data di fine intervento, l'anomalia riscontrata, la descrizione dell'intervento effettuato, il nome e cognome dell'operatore/i che ha/hanno eseguito l'intervento, devono comunque visualizzabili e scaricabili, da parte del Concedente, mediante accesso via web al Sistema Informativo, oltre che essere allegati al Libretto di Centrale.

Per tutti gli impianti compresi nel servizio, il Concessionario compilerà e conserverà appositi registri di controllo in cui verranno trascritte tutte le operazioni eseguite, con l'indicazione della data, del tipo di intervento eseguito, controfirmate dall'esecutore dell'intervento medesimo.



4.3 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Il Concessionario ha predisposto un fondo per le manutenzioni straordinarie che verrà utilizzato per eseguire tutte le opere di manutenzione straordinaria per gli Impianti che si rendessero necessarie durante l'intera Fase di Gestione, nel limite di disponibilità del suddetto fondo.

Il concedente potrà pertanto richiedere al concessionario l'esecuzione di interventi di manutenzione straordinaria nel limite del suddetto fondo.

In caso di sostituzione o nuova installazione di generatori di calore, saranno utilizzati bruciatori e caldaie con caratteristiche funzionali in ottemperanza alla normativa esistente in materia di riduzione delle emissioni inquinanti.

4.4 ATTESTATO DI PRESTAZIONE ENERGETICA (APE)

Nell'ambito dell'attuazione delle normative in materia di risparmio energetico, il Concessionario procederà all'emissione, per ciascun immobile affidato in gestione, di un Attestato di Prestazione Energetica, redatto secondo le modalità e i tempi previsti dal Decreto Legislativo 63/2013 e ss.mm.ii. e dalle Leggi Regionali in materia.

L'Attestato di Prestazione Energetica (APE) è un documento che descrive le caratteristiche energetiche di un edificio, di un'abitazione o di un appartamento. È uno strumento di controllo che valuta e confronta l'efficienza energetica propria dell'edificio e sintetizza, attraverso valori di riferimento (una scala che va da A4 a G) le prestazioni energetiche degli edifici. È utile per informare in merito al consumo energetico e suggerire eventuali interventi, economicamente convenienti, per migliorare la prestazione energetica dell'edificio.

Tale attestazione dovrà prevedersi con riferimento sia ai consumi effettivi dell'edificio (rilevabili nell'ambito delle attività di rendicontazione periodica) che con riferimento alle caratteristiche costruttive dello stesso. In ogni caso l'Appaltatore dovrà attenersi, nell'esecuzione delle attività, ad eventuali prescrizioni dettate dalle Linee Guida per la certificazione energetica D.M. 26/06/2015 del 1 Ottobre 2015.

L'APE sarà oggetto di aggiornamento qualora intervengano modifiche sul sistema edificio/impianto, quali la sostituzione di generatori di calore, i rifacimenti di parti di impianto, la sostituzione di serramenti, la riduzione delle dispersioni termiche.

4.5 CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO E CONTABILITA'

Il corrispettivo per il servizio di fornitura del vettore energetico è riportato nella voce "Ricavi Energia" del Piano Economico Finanziario mentre la manutenzione degli impianti termici è ricompresa all'interno del canone annuo indicato nel Piano Economico Finanziario alla voce "Ricavi Manutenzione"

Tali canoni potranno essere adeguati nel caso di variazione della consistenza degli impianti da mantenere ovvero secondo la variazione di consistenza delle volumetrie delle utenze in Appalto.

4.6 ADEGUAMENTO INFLATTIVO

Per la quota relativa al combustibile gassoso si riconoscerà l'intera variazione, in aumento o in diminuzione, dei prezzi di riferimento pubblicati sul sito dell'ARERA nelle "Condizioni economiche di fornitura per una famiglia con riscaldamento autonomo e consumo annuale di 1.400 m3 ridefinito in base ai nuovi ambiti tariffari".



Qualora nel corso della Fase di Gestione si presentasse l'eventualità di una modifica delle modalità con cui lo Stato amministra, sorveglia o regola il prezzo dei prodotti combustibili, le Parti provvederanno a definire, al Tavolo di Coordinamento, una clausola modificativa del meccanismo di adeguamento.

Per la quota relativa alla mano d'opera per conduzione, gestione e manutenzione, si riconoscerà l'intera variazione, in aumento o in diminuzione. I prezzi di riferimento saranno quelli indicati nelle tabelle secondo la base dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) al netto dei tabacchi pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale.

La tariffa comprende la retribuzione, i cottimi, gli oneri gravanti sulla manodopera, la dotazione normale di attrezzi e utensili, le spese generali e utili di impresa IVA esclusa.

L'adeguamento sarà effettuato alla fine di ogni anno di gestione, tenendo conto della media ponderale dei prezzi dei combustibili nel periodo considerato.

dove:

$$CMT = \left(CET \times \frac{PMC}{PBC} + CMANIT \times \frac{PMO}{PBO} \right)$$

essendo:

CMT = Canone impianti Termici, arrotondato alla seconda cifra decimale

CET = Canone Energia Termica Impianti termici, arrotondato alla seconda cifra decimale

CMANIT = Canone Manutenzione impianti termici, arrotondato alla seconda cifra decimale

PMC = prezzo medio ponderale del combustibile nel periodo revisionato;

PBC = prezzo di riferimento del combustibile al 4° trimestre 2016;

PMO = prezzo medio ponderale della manodopera nel periodo revisionato;

PBO = prezzo di riferimento della manodopera riferito alle tabelle dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) al netto dei tabacchi pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale pubblicate al 4° trimestre 2016.

Terzo Responsabile

L'adeguamento periodico dei valori monetari, relativamente al servizio di Terzo Responsabile verrà effettuato alla scadenza di ciascun anno contrattuale, sulla base dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) al netto dei tabacchi pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale.

Componente investimenti e materiali

La componente del Canone di Gestione che riguarda il recupero degli investimenti oltre che i materiali di uso e consumo corrente, si intende fissa ed invariabile per tutta la Fase di Gestione.

5 SERVIZIO B - GESTIONE E MANUTENZIONE CLIMATIZZAZIONE ESTIVA

5.1 MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

L'elenco degli edifici oggetto del "Servizio di climatizzazione estiva" è individuato nella tabella dell'articolo § **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** del presente documento.

Formano oggetto delle prestazioni connesse al servizio, la gestione, conduzione, manutenzione ordinaria, programmata-preventiva degli impianti di condizionamento, termoventilazione e climatizzazioni in oggetto, compreso il servizio di pronto intervento e reperibilità.



Il Concessionario svolgerà la gestione e la manutenzione ordinaria dell’Impianto di Climatizzazione Estiva, compresa la Centrale Frigorifera e le relative apparecchiature di produzione, distribuzione, regolazione, nel caso in cui l’impianto di riscaldamento e quello per la Climatizzazione Estiva abbiano in Concedente i sistemi di distribuzione (rete e terminali) e di regolazione (esempio impianto a quattro tubi).

Parametri di erogazione del servizio

Il Concedente, al termine della Stagione di Riscaldamento e comunque almeno 20 (venti) giorni lavorativi prima dell’inizio della data di prima accensione dell’impianto di climatizzazione estiva, deve indicare al Concessionario:

- la temperatura richiesta per ciascun “Luogo di Fornitura” sarà garantita, salvo diversi accordi tra le parti, pari al massimo tra:
 - 26°C, con una tolleranza di +/- 1 °C, così come definito alla norma UNI/TS 11300, parte 1;
 - la temperatura esterna meno 10°C.
- le Ore di Raffrescamento e la loro distribuzione stagionale;
- la data di prima accensione e ultimo spegnimento degli Impianti di Climatizzazione Estiva.

Il Concedente, nel corso della Fase di Gestione, si riserva il diritto di richiedere al Concessionario:

- Ore di Raffrescamento diverse da quelle inizialmente concordate. Eventuali richieste dovute ad esigenze contingenti del Concedente devono essere comunicate, per iscritto al Tecnico di Commessa o in mancanza al Responsabile dell’esercizio e della manutenzione, almeno 3 (tre) giorni solari prima del momento in cui si richiede il raffrescamento.
- Variazioni nella Temperatura Richiesta; tali variazioni devono essere comunicate, per iscritto al Tecnico di Commessa o in mancanza al Responsabile dell’esercizio e della manutenzione, ore 3 (tre) giorni solari di preavviso.
- Variazioni delle date di prima accensione e ultimo spegnimento degli Impianti per la Climatizzazione Estiva. Tali variazioni devono essere comunicate, per iscritto al Tecnico di Commessa o in mancanza al Responsabile dell’esercizio e della manutenzione, con almeno 7 (sette) giorni solari di preavviso.

Conduzione degli impianti

L’esercizio e la vigilanza delle Centrali Frigorifere saranno conformi a quanto indicato dalla normativa vigente. Il Concessionario provvederà a compilare un “libretto di impianto”, conforme a quanto prescritto all’allegato I del D.P.R. 147/2006 e s.m.i., da conservare presso la Centrale Frigorifera o il locale tecnico contenente il gruppo frigo. Inoltre dovrà, a propria cura e spese, fornire e compilare in ogni sua parte tale “libretto di impianto” a corredo degli impianti che ne fossero eventualmente sprovvisti.

5.2 MANUTENZIONE ORDINARIA

Gli interventi di manutenzione ordinaria comprendono tutte le prestazioni necessarie al mantenimento, alla conservazione, al buon funzionamento ed al mantenimento dell’efficienza delle varie parti dell’impianto di Climatizzazione estiva degli edifici oggetto dell’appalto, fatta salva la normale usura e decadimento conseguenti al suo utilizzo e invecchiamento.

Per **manutenzione programmata-preventiva** si intendono tutte quelle attività occorrenti alla prevenzione di guasti, di situazioni di pregiudizio e comunque mirate a mantenere in piena efficienza gli apparati esistenti, anche contenendone il loro normale degrado. Gli interventi saranno effettuati secondo le modalità e periodicità prestabilite nel Programma operativo allegato alla Concessione con documento *3.2_Programma operativo delle attività dei servizi*. Tale servizio sarà svolto a completo onere del Concessionario.

Le operazioni di manutenzione degli apparecchi e dei dispositivi facenti parte dell’Impianto saranno eseguite dapprima secondo le istruzioni tecniche elaborate dalla Casa Costruttrice, ai sensi della normativa vigente, ed eseguite secondo le prescrizioni e con la periodicità prevista dalle vigenti normative UNI - CEI – CTI - CIG per lo specifico elemento o tipo di apparecchio o dispositivo.

Pronto intervento



Il Concessionario effettuerà tutti gli interventi non compresi nel Piano di Manutenzione, attivati su chiamata dal Concedente e/o attraverso allarme e/o rilevamento delle anomalie con controllo a distanza, da espletarsi con uno o più operatori qualificati, dotati di mezzi, attrezzatura e apparecchiatura adeguata.

Il Concessionario sarà tenuto ad intervenire entro i tempi indicati al paragrafo **Errore. L'origine riferimento on è stata trovata.** (sopralluogo e pronto intervento), pena l'applicazione delle penali per inadempimento indicati nel documento allegato *4.4_Indicatori di Performance*.

Sarà onere del Concessionario attivarsi per eliminare il danno o il pericolo imminente e, qualora fosse possibile effettuare il ripristino della funzionalità dell'impianto attraverso un intervento tampone. Successivamente si potranno definire eventuali ulteriori azioni e le tempistiche da intraprendere per il completo e regolare ripristino dell'impianto stesso, come descritto per le attività complementari e/o supplementari al paragrafo § **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

Prezzo del servizio e contabilità

Il corrispettivo per il servizio di manutenzione degli impianti di climatizzazione estiva è ricompreso all'interno del canone annuo indicato nel Piano Economico Finanziario alla voce "Ricavi Manutenzione"

Tali canoni potranno essere adeguati nel caso di variazione della consistenza degli impianti da mantenere ovvero secondo la variazione di consistenza delle volumetrie delle utenze in Appalto, considerando come corrispettivi quelli applicati nella vigente convenzione CONSIP FM3 - LOTTO 11 – Listino Prezzi Facility Management della sezione Manutenzione Impianti di Raffrescamento.

5.3 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Il Concessionario ha predisposto un fondo per le manutenzioni straordinarie che verrà utilizzato per eseguire tutte le opere di manutenzione straordinaria per gli Impianti che si rendessero necessarie durante l'intera Fase di Gestione, nel limite di disponibilità del suddetto fondo.

Il concedente potrà pertanto richiedere al concessionario l'esecuzione di interventi di manutenzione straordinaria nel limite del suddetto fondo.

5.4 ADEGUAMENTO INFLATTIVO

Al fine di determinare le modalità dell'adeguamento inflattivo del Canone di Gestione, nel Piano Economico e Finanziario è prevista la revisione della quota relativa alla Manodopera che include l'esercizio, la manutenzione e la fornitura dei materiali dell'importo della componente Servizio B – Climatizzazione Estiva.

L'adeguamento potrà avvenire sia in aumento sia in diminuzione.

Per la quota di mano d'opera verrà riconosciuta l'intera variazione, in aumento o in diminuzione. I prezzi di riferimento saranno quelli indicati nelle tabelle sulla base dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) al netto dei tabacchi pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale.

La tariffa comprende la retribuzione, i cottimi, gli oneri gravanti sulla manodopera, la dotazione normale di attrezzi e utensili, le spese generali e utili di impresa IVA esclusa.

L'adeguamento sarà effettuato ogni anno, tenendo conto della media ponderale dei prezzi dei combustibili nel periodo considerato.



6 SERVIZIO C – GESTIONE E MANUTENZIONE IMPIANTI ANTINCENDIO

6.1 MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

L'elenco degli edifici oggetto del "Servizio di gestione e manutenzione impianti antincendio" è individuato nella tabella dell'articolo 2.2 del presente documento.

Formano oggetto delle prestazioni connesse al servizio, la manutenzione ordinaria, programmata-preventiva di tutti i presidi antincendio (impianti antincendio, estintori, naspi, idranti, etc.), compreso servizio di pronto intervento e reperibilità.

Nello svolgimento di tale attività, il Concessionario si atterrà a quanto indicato dalla normativa vigente; è inoltre suo compito verificare e rispettare le eventuali norme regolamentari di emanazione locale inerenti la materia. Il servizio sarà espletato con riferimento a tutti gli insiemi impiantistici e relativi componenti indicati nel seguente elenco:

- Impianti idrici fissi antincendio;
- Impianti fissi di estinzione automatici a pioggia (Sprinkler);
- Estintori carrellati;
- Estintori portatili;
- Impianti di spegnimento a gas;
- Impianti di rilevazione fumi;
- Impianti evacuatori di fumo e calore;
- Autorespiratori;
- Sistemi di allertamento;
- Impianti di illuminazione di sicurezza;
- Porte tagliafuoco, maniglioni antipanico e relativi accessori.

Il Servizio in oggetto obbliga il Concessionario alla tenuta ed aggiornamento del Registro Antincendio, oltre ad assicurare il corretto funzionamento degli impianti antincendio presenti all'interno degli edifici, nel rispetto di leggi, regolamenti e norme di sicurezza.

6.2 MANUTENZIONE ORDINARIA

Le attività di manutenzione ordinaria, preventiva-programmata e incidentale degli impianti antincendio saranno volte a garantire la piena disponibilità degli stessi relativamente agli immobili in oggetto e la predizione temporale delle eventuali attività di ripristino/sostituzione che dovessero rendersi necessarie.

Per **manutenzione programmata-preventiva** si intendono tutte quelle attività ed interventi occorrenti alla prevenzione di guasti, di situazioni di pregiudizio e comunque mirate a mantenere in piena efficienza gli apparati esistenti, anche contenendone il loro normale degrado. Gli interventi saranno effettuati secondo le modalità e periodicità prestabilite nel Programma operativo allegato alla Concessione con documento *3.2_Programma operativo delle attività dei servizi*. Tale servizio sarà svolto a completo onere del Concessionario.

Al Concessionario sarà delegata, così come richiesto dall'art. 6 del Nuovo Regolamento Prevenzione Incendi D.P.R. 151 del 1° agosto 2011, la compilazione del Registro Antincendio annotando i controlli, le verifiche, gli interventi di manutenzione effettuati sugli impianti e attrezzature antincendio, nonché l'informazione ai lavoratori eseguite in tutti quei siti in cui sono presenti una o più attività soggette al controllo dei VV.F. non soggette alla disciplina del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81.

L'aggiornamento sarà eseguito entro e non oltre i 3 giorni successivi all'effettuazione delle attività.

Si riporta di seguito una breve descrizione dei dati minimi che devono essere riportati nel Registro Antincendio:

- Identificativo impianto;
- Matricola: va indicato il numero di matricola dell'attrezzatura/impianto;



- Descrizione matricola: va riportata la descrizione dell'attrezzatura/impianto.
- Dati di manutenzione:
- Data manutenzione: va indicata la data di manutenzione (gg/mm/aaaa);
- Tipo Manutenzione: va indicata una delle seguenti voci (Manutenzione - Verifica – Sorveglianza ricarica);
- Manutenzione: vanno descritte le operazioni eseguite.
- Documentazione consegnata:
- Codice documento: va indicato il codice del documento che viene rilasciato;
- Descrizione documento: va riportata la descrizione del documento che viene rilasciato;
- Data documento: va indicata la data di emissione del documento che viene rilasciato (gg/mm/aaaa).
- Per tutta la Fase di Gestione, il Concessionario si obbliga, senza difetti o ritardi, alla diligente manutenzione ordinaria e alla conservazione degli impianti al fine del migliore funzionamento dei medesimi.

Il Servizio di manutenzione sarà coordinato da un Tecnico di Commessa che provvederà a dare tutte le direttive tecniche ed organizzative agli addetti del servizio per le manutenzioni da attuarsi presso le utenze oggetto di Concessione.

Tra gli oneri del Concessionario rientrano anche la fornitura di tutti i prodotti e materiali di uso e consumo necessari al mantenimento in funzione delle apparecchiature, nonché delle sostanze e delle attrezzature necessarie per l'effettuazione degli interventi mirati alla migliore conservazione degli impianti.

Pronto intervento

Il Concessionario effettuerà tutti gli interventi non compresi nel Piano di Manutenzione, attivati su chiamata dal Concedente e/o attraverso allarme e/o rilevamento delle anomalie con controllo a distanza, da espletarsi con uno o più operatori qualificati, dotati di mezzi, attrezzatura e apparecchiatura adeguata.

Il Concessionario sarà tenuto ad intervenire entro i tempi indicati al paragrafo 3.2.3.1 (sopralluogo e pronto intervento), pena l'applicazione delle penali per inadempimento indicati nel documento allegato *4.4_Indicatori di Performance*.

Sarà onere del Concessionario attivarsi per eliminare il danno o il pericolo imminente e, qualora fosse possibile effettuare il ripristino della funzionalità dell'impianto attraverso un intervento tampone. Successivamente si potranno definire eventuali ulteriori azioni e le tempistiche da intraprendere per il completo e regolare ripristino dell'impianto stesso, come descritto per le attività complementari e/o supplementari al paragrafo 2.7.

6.3 MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Il Concessionario ha predisposto un fondo per le manutenzioni straordinarie che verrà utilizzato per eseguire tutte le opere di manutenzione straordinaria per gli Impianti che si rendessero necessarie durante l'intera Fase di Gestione, nel limite di disponibilità del suddetto fondo.

Il concedente potrà pertanto richiedere al concessionario l'esecuzione di interventi di manutenzione straordinaria nel limite del suddetto fondo.

6.4 PREZZO DEL SERVIZIO E CONTABILITA'

Il corrispettivo per il servizio di manutenzione degli impianti antincendio è ricompreso all'interno del canone annuo indicato nel Piano Economico Finanziario alla voce "Ricavi Manutenzione".

Tali canoni potranno essere adeguati nel caso di variazione della consistenza degli impianti da mantenere ovvero secondo la variazione di consistenza delle volumetrie delle utenze in Appalto, considerando come corrispettivi quelli applicati nella vigente convenzione CONSIP FM3 - LOTTO 11 – Listino Prezzi Facility Management della sezione Manutenzione Impianti Antincendio.



6.5 ADEGUAMENTO INFLATTIVO

Al fine di determinare le modalità dell'adeguamento inflattivo del Canone di Gestione, nel Piano Economico e Finanziario è prevista la revisione della quota relativa alla Manodopera che include l'esercizio, la manutenzione e la fornitura dei materiali dell'importo della componente Servizio D – Impianti antincendio.

L'adeguamento potrà avvenire sia in aumento sia in diminuzione.

Per la quota di mano d'opera verrà riconosciuta l'intera variazione, in aumento o in diminuzione. I prezzi di riferimento saranno quelli indicati nelle tabelle sulla base dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) al netto dei tabacchi pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale.

La tariffa comprende la retribuzione, i cottimi, gli oneri gravanti sulla manodopera, la dotazione normale di attrezzi e utensili, le spese generali e utili di impresa IVA esclusa.