

**Servizi di pulizia uffici a ridotto impatto
ambientale e prestazioni accessorie –
Città Metropolitana di Milano**

Lotti 1, 2, 3 e 4



GUIDA ALLA CONVENZIONE

SOMMARIO

1. PREMESSA..... 4

TERMINI E DEFINIZIONI 5

2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE 7

2.1. DURATA DELLA CONVENZIONE 7

2.2. VALORE MINIMO DEI CONTRATTI DI FORNITURA E "ORDINATIVO MINIMO" 7

2.3. SERVIZI DISPONIBILI 8

2.3.1. SERVIZI DI PULIZIA (B1, C1 E C2) 8

2.3.2. SERVIZI DI DISINFESTAZIONE (B2) 10

2.3.3. SERVIZI GESTIONALI (A3 –CALL CENTER E A1)..... 12

2.3.4. RUOLI - STRUTTURA ORGANIZZATIVA 13

2.4. SUDDIVISIONE IN LOTTI..... 14

3. MODALITÀ DI FORNITURA 15

3.1. RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF) 15

3.2. PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA)..... 17

3.3. VALUTAZIONE DEL PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ..... 18

3.4. ORDINATIVO DEFINITIVO DI FORNITURA (ODF) O ORDINE PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF) 19

3.5. IMPORTO A CONSUMO "ICS" 19

3.6. ATTO AGGIUNTIVO ALL'ORDINATIVO DEFINITIVO DI FORNITURA (AA-ODF E RDV)..... 20

3.7. VERBALE DI CONSEGNA	21
3.8. ATTIVITÀ A RICHIESTA	21
3.9. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)	22
3.10. PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SCADENZA CONTRATTUALE E VERBALE DI RICONSEGNA.....	23
3.11. REPORT PER LE AMMINISTRAZIONI.....	23
4. CONDIZIONI ECONOMICHE	24
4.1. CORRISPETTIVI	24
4.2. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI.....	24
5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI	24
6. COME ORDINARE	25
6.1. REGISTRAZIONE SUL PORTALE.....	25
6.2. ORDINATIVO DI FORNITURA	25
7. RIFERIMENTI DEI FORNITORI.....	26
7.1. REFERENTI DEI FORNITORI E RELATIVI CALL CENTER	26

1. Premessa

Fare sempre riferimento al Contratto di Convenzione, per una spiegazione più dettagliata consultare il capitolato tecnico e l'offerta tecnica del fornitore.

La presente Guida ha l'obiettivo di illustrare sinteticamente la Convenzione per l'affidamento dei SERVIZI DI PULIZIA A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE E PRESTAZIONI ACCESSORIE PER IMMOBILI AD USO UFFICIO A FAVORE DEGLI ENTI LOCALI PRESENTI SUL TERRITORIO DELLA REGIONE LOMBARDIA.

Il sistema delle Convenzioni è regolato, in particolare, dall'art. 26 L. 23 dicembre 1999 n. 488 s.m.i. e dall'art. 9 D.L. 24 aprile 2014 n. 66 s.m.i.

La presente Guida è sintetica, perché ha lo scopo di facilitare l'adesione alla Convenzione e la gestione dei contratti di fornitura, e non riporta integralmente tutti i contenuti del **Capitolato tecnico** e delle **Offerte tecniche** presentate dai fornitori aggiudicatari dei 4 lotti territoriali, a questi documenti è necessario e consigliato fare riferimento per informazioni più dettagliate.

Di conseguenza si chiarisce che la presente guida non sostituisce né integra la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti, pertanto le informazioni in essa contenute non possono essere motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni Contraenti (di seguito AC) nei confronti del Fornitore e/o di Città metropolitana di Milano.

Ogni obbligazione derivante dal contratto di fornitura (dal rispetto dei livelli di servizio all'eventuale applicazione delle penali) è fra l'AC ed il Fornitore che rimane il solo responsabile dell'adempimento contrattuale.

La presente guida unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione è disponibile sui siti internet:

- <http://www.acquistinretepa.it> **Acquista > Convenzioni > Servizi di pulizia a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie - Città Metropolitana di Milano**
- http://www.cittametropolitana.mi.it/soggetto_aggregatore/

Per il supporto alla navigazione del sito www.acquistinretepa.it è attivo il servizio di Call Center al numero verde 800753783.

Per il supporto all'utilizzo di questa Convenzione è possibile scrivere alla Città Metropolitana di Milano all'indirizzo e-mail gestione.convenzioni@cittametropolitana.milano.it.

TERMINI E DEFINIZIONI

AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE La Pubblica Amministrazione che manifesta la propria intenzione di utilizzare la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante l'emissione di una Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) tesa ad ottenere la predisposizione da parte del Fornitore del Piano Dettagliato delle Attività. Sono, pertanto, da intendersi come Amministrazioni Richiedenti gli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia che a vario titolo abbiano in uso immobili a uso uffici.

AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'approvazione del Piano Dettagliato delle Attività (PDA), utilizza la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, richiedendo i servizi indicati nel Capitolato Tecnico mediante l'emissione dell'Ordinativo Principale di Fornitura e/o di Atti Aggiuntivi all'Ordinativo Principale di Fornitura.

PIATTAFORMA Sistema informatico di e-procurement, lo strumento per aderire alla convenzione è rappresentato esclusivamente dalla piattaforma esposta attraverso il Portale www.acquistinretepa.it.

CONTRATTO DI FORNITURA L'Atto stipulato dalle Amministrazioni con il Fornitore mediante l'Ordinativo Principale di Fornitura - compresi i relativi eventuali Atti Aggiuntivi e/o Ordini di Attività - che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nella Convenzione e relativi Allegati. L'Ordinativo di Fornitura e negli eventuali Atti Aggiuntivi e i loro allegati costituiscono i documenti contrattuali di riferimento che formalizzano l'accordo tra le Amministrazioni e il Fornitore.

RICHIESTA PRELIMINARE DI FORNITURA (RPF) Questo documento avvia l'iter di adesione. Le singole Amministrazioni richiedenti inviano la RPF al fornitore per la predisposizione da parte di quest'ultimo del Piano Dettagliato della Attività (PDA). Sulla base del PDA le Amministrazioni decidono se emettere o meno l'Ordinativo di Fornitura.

PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITA (PDA) Documento redatto dal Fornitore a seguito del sopralluogo, necessario per la definizione tecnica, economica e gestionale dei servizi. Il PDA, suddiviso in apposite sezioni, descrive i servizi ordinati.

Una volta approvato dall'Amministrazione, tale documento diventa parte integrante dell'Ordinativo Principale Definitivo di Fornitura.

ORDINE PRINCIPALE DI FORNITURA (OPF) O ORDINATIVO DEFINITIVO DI FORNITURA (ODF) entrambi i nomi si riferiscono allo stesso documento con il quale le Amministrazioni, ordinano i Servizi Operativi, in conformità a quanto previsto nel PDA ed alle condizioni economiche e tecnico-prestazionali di cui rispettivamente all'Offerta Economica ed all'Offerta Tecnica. L'ODF prevede sia l'operazione sulla piattaforma che la compilazione dell'apposito modello.

ATTO AGGIUNTIVO DELL'ORDINATIVO DEFINITIVO DI FORNITURA (AA-ODF) Documento con il quale le Amministrazioni integrano/modificano l'Ordinativo Principale di Fornitura integrando/modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano Dettagliato delle Attività e/o nel Verbale di Consegna.

CANONE Corrispettivo economico con cui sono compensate le attività ordinarie, integrative e aggiuntive dei Servizi. L'importo del canone mensile è determinato in funzione dei prezzi indicato nell'Elenco corrispettivi di ciascun lotto.

EXTRA CANONE Corrispettivo economico con cui sono compensati le Attività a Richiesta e comunque tutte le attività non comprese tra le Attività Ordinarie, Attività Integrative ed Attività Aggiuntive.

IMPORTO A CONSUMO (ICS) Importo destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività a Richiesta.

AREA OMOGENEA Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze (es. uffici di rappresentanza, uffici, servizi igienici, sale polifunzionali, ecc.).

ATTIVITÀ ORDINARIE Quelle attività, relative ai servizi operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza.

ATTIVITÀ INTEGRATIVE Quelle attività che consentono di aumentare la frequenza delle attività ordinarie, sempre programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenze.

ATTIVITÀ AGGIUNTIVE Attività specifiche, relative ai Servizi Operativi e non comprese tra le Attività Ordinarie, che possono essere programmate ed eseguite con una determinata periodicità e frequenza.

ATTIVITÀ A RICHIESTA Attività specifiche non programmabili, relative ai servizi operativi, che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.

SERVIZI GESTIONALI Insieme di attività trasversali ai Servizi Operativi, volte alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi.

SERVIZI OPERATIVI Tutti i servizi compresi tra i Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale e i Servizi Aggiuntivi.

SERVIZI AGGIUNTIVI Ulteriori Servizi operativi ordinabili dalle Amministrazioni rispetto ai Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale e ai Servizi di disinfestazione.

SET MINIMO DI SERVIZI Configurazione minima di servizi che l'Amministrazione deve necessariamente ordinare per poter accedere alla Convenzione ed emettere l'Ordinativo Principale di Fornitura.

SUPERFICIE NETTA Per gli ambienti interni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile e si misura al netto delle murature esterne e al netto delle pareti divisorie interne. Per gli ambienti esterni la superficie netta coincide con la superficie calpestabile di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati.

2. Oggetto della Convenzione

2.1. Durata della Convenzione

La **Convenzione**, relativa a ciascun Lotto, **ha una durata di 24 mesi**, decorrenti dalla data della sua sottoscrizione, entro i quali possono essere emessi Ordinativi Principali di Fornitura (OPF) necessari per formalizzare l'attivazione dei Servizi ed eventuali Atti Aggiuntivi agli Ordinativi Principali di Fornitura (AA-OPF). Tale data potrà essere prorogata per un ulteriore periodo di 12 mesi con provvedimento della Città Metropolitana di Milano qualora alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo previsto, eventualmente incrementato.

Ciascuna Convenzione si intende comunque conclusa, anche prima del termine di scadenza, qualora sia stato eroso completamente il massimale eventualmente incrementato.

I **singoli contratti attuativi** della Convenzione, stipulati mediante emissione di Ordinativi Definitivi Principali di Fornitura da parte delle Amministrazioni, **hanno una durata minima di 12 mesi e massima di 36 mesi** a decorrente dalla data di inizio di erogazione dei servizi indicata nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

La durata degli eventuali Atti Aggiuntivi e/o Ordini di Attività non può, in ogni caso, essere superiore al termine di scadenza previsto per l'Ordinativo Principale di Fornitura.

2.2. Valore minimo dei contratti di fornitura e "ordinativo minimo"

L'utilizzo della Convenzione e il conseguente affidamento dei servizi oggetto della stessa sono subordinati all'emissione di un Ordinativo Principale di Fornitura di valore almeno pari o superiore ad € 40.000,00, I.V.A. esclusa.

Questo Ordinativo Principale di Fornitura deve comprendere sempre il Servizio di Pulizia (il c.d. "**Ordinativo minimo**"). Non possono essere emessi Ordinativi Principali di Fornitura che abbiano ad oggetto solo servizi diversi dal Servizio di Pulizia.

2.3. Servizi disponibili

La presente Convenzione ha per oggetto l'affidamento dei Servizi di Pulizia e, qualora richiesti, dei Servizi di Disinfestazione/Derattizzazione, ed altre prestazioni accessorie da eseguirsi presso gli immobili ad uso uffici.

Il Fornitore, unitamente ai Servizi Operativi, deve svolgere Servizi Gestionali, ossia quelle attività trasversali finalizzate alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi stessi.

In particolare il Fornitore svolgerà i seguenti servizi:

- A) Servizi Gestionali:
 - A1 - Pianificazione e programmazione delle attività
 - A2 - Gestione ordini di Attività a Richiesta
 - A3 - Gestione del Call center

- B) Servizi di Pulizia e Igiene Ambientale:
 - B1 - Pulizia
 - B2 - Disinfestazione e Derattizzazione

- C) Servizi Aggiuntivi:
 - C1 - Attività di Presidio di Pulizia
 - C2 - Fornitura di materiale igienico (es. carta mani, carta igienica, sapone, copri wc, ecc.)

I Servizi Operativi di cui ai punti B e C sono erogati a fronte del pagamento di un Canone e/o di eventuali corrispettivi Extra Canone.

Per i Servizi Gestionali (A) non è previsto alcun corrispettivo in quanto si devono ritenere remunerati dai Canoni dei Servizi Operativi.

Si descrivono, nel seguito, più ampiamente le diverse macro tipologie di attività.

2.3.1. Servizi di Pulizia (B1, C1 e C2)

Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento, sono finalizzate ad

assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire un sano e piacevole svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine dell'Amministrazione.

Le attività di pulizia previste sono:

- *Attività Ordinarie*: remunerate a Canone, relative alla pulizia delle Aree omogenee da effettuarsi periodicamente secondo le indicazioni del Piano dettagliato di attività (PDA). Gli standard di pulizia previsti sono 4 (A B C D) come specificato nell'appendice 7 del capitolato tecnico dove sono anche specificate le Aree omogenee e gli ambienti con una tabella dedicata.
- *Attività Integrative*: remunerate a Canone, relative all'aumento di frequenza di Attività Ordinarie, richiesto dall'Amministrazione per particolari esigenze e previste nel PDA;
- *Attività Aggiuntive*: remunerate a Canone, relative ad attività specifiche (appendice 8) non comprese tra le Attività Ordinarie ma da effettuarsi con una determinata periodicità minimo semestrale comunque previste nel PDA. Inoltre la singola Amministrazione può richiedere, quale Servizio Aggiuntivo, il Presidio di Pulizia più sotto descritto.
- *Attività a Richiesta (trattate dettagliatamente nel capitolo Modalità di fornitura)*, remunerate con un Extra Canone, costituite da attività non programmabili (appendice 8 al capitolato tecnico) che possono essere richieste in caso di necessità al verificarsi di un particolare evento.

Il Servizio aggiuntivo **"Presidio di Pulizia"** comporta la presenza e disponibilità continuativa di uno o più lavoratori che, secondo le esigenze dell'Amministrazione, durante il normale orario di lavoro - o in orario comunque definito dall'Amministrazione - sono presenti nell'immobile per far fronte ad interventi urgenti relativi al Servizio di Pulizia.

Il personale dedicato all'attività di Presidio durante l'orario di servizio è a completa disposizione dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività urgenti di pulizia che verranno richieste e non è adibito a svolgere le attività ordinarie.

Le modalità di esecuzione del Servizio di pulizia sono dettagliatamente descritte nel capitolato tecnico. In generale tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività dei locali interessati. Sentite le indicazioni del Supervisore, il Fornitore nel PDA e nei programmi operativi di attività specificherà modalità, orario e calendario di esecuzione dei servizi di pulizia che verranno attuati con personale specializzato e attrezzature adeguate.

Durante lo svolgimento delle attività devono essere osservate, come disposto dal decreto legislativo n. 81/08 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Il capitolato tecnico riporta in dettaglio le specifiche tecniche con cui le attività di pulizia devono essere svolte con riferimento anche ai materiali e alle attrezzature che devono essere utilizzati.

In particolare la Convenzione prevede che tutti i prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi ai requisiti minimi di cui all'allegato del DM 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012) "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene". Il Fornitore prima dell'avvio della fornitura deve fornire all'Amministrazione tutta la documentazione comprovante il rispetto dei CAM, come ampiamente specificato nel capitolato tecnico. La Città metropolitana di Milano può offrire supporto alle amministrazioni per approfondire l'argomento e avviare le verifiche previste dalla normativa in materia.

La raccolta dei rifiuti dovrà avvenire in modo differenziato.

Per quanto riguarda la fornitura del materiale igienico sanitario nei servizi igienici (sapone liquido, carta igienica, carta asciugamani, etc.) la Convenzione prevede due alternative: se il materiale è fornito dall'Amministrazione il Fornitore deve provvedere al rifornimento, oppure se l'Amministrazione intende mettere questa fornitura a carico del Fornitore deve attivare il Servizio Aggiuntivo ("Fornitura del materiale igienico-sanitario"). In questo caso il Fornitore all'avvio dell'attività sostituirà tutti i dispenser, salvo diversa richiesta dell'Amministrazione

Per tutti gli argomenti trattati in questo paragrafo si rimanda al testo del Capitolato tecnico per maggior dettaglio.

2.3.2. Servizi di disinfestazione (B2)

Il servizio comprende Attività Ordinarie e a Richiesta e consiste nell'esecuzione di tutte le attività di ispezione, controllo e monitoraggio e interventi di bonifica necessari a controllare e ridurre la presenza di ratti e muridi e insetti, che possono pregiudicare l'agibilità e il decoro dei luoghi di lavoro, dei locali tecnici e degli ambienti accessori.

Le attività previste sono:

- derattizzazione;
- disinfestazione da blatte;
- disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi
- disinfestazione da mosche;
- disinfestazione insetti alati: zanzare, pappataci, simulidi;
- trattamento repellente da rettili;
- disinfestazione da processionaria del pino.

Le attività ordinarie, dettagliatamente descritte nel capitolato tecnico, si svolgono con cadenza periodica o stagionale come previsto nell'Appendice 9 al capitolato tecnico o nel piano dettagliato di attività (PDA).

Le specifiche attività ordinarie per derattizzazione, disinfestazione insetti (blatte, formiche, mosche) consistono sostanzialmente in ispezioni, sia visive che con installazione di esche e trappole sempre in contenitori (non sfuse) in tutti gli ambienti e in particolare nel piano seminterrato, negli archivi, nei magazzini, nella mensa, nei locali di servizio, nei vani motori degli ascensori/montacarichi e nei punti di raccolta rifiuti delle aree esterne e dei giardini e aree verdi pertinenti. Negli spazi interessati sono compresi anche le intercapedini, i pavimenti flottanti, i cassonetti e i controsoffitti.

A seguito del sopralluogo il Fornitore produrrà una relazione che descrive i risultati delle verifiche e le modalità di esecuzione delle stesse.

L'attività di controllo e monitoraggio ha lo scopo di individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole per poter poi programmare interventi mirati a ridurre l'infestazione rilevata.

Per quanto riguarda le attività di disinfestazione da zanzare e simili sono previsti direttamente specifici interventi antilarvali e adulticidi

Le attività di trattamento deterrente da rettili sono previste solo negli spazi esterni dell'edificio con deterrenti olfattivi non tossici.

La disinfestazione da processionaria del pino, da effettuarsi in aree verdi o giardini, prevede due interventi: uno principale in agosto-settembre con irrorazione di prodotti specifici e uno secondario in febbraio-marzo con prodotti larvicidi ed eventuale rimozione dei nidi.

Le **Attività a Richiesta** sono costituite da specifici interventi di bonifica resi necessari in caso di infestazione.

Il capitolato tecnico specifica tempi e prodotti per ogni tipo di intervento.

Se a seguito dell'intervento l'infestazione rientra, si ritornerà alla normale attività di controllo.

Nel caso in cui nei successivi 3 mesi dovesse rendersi necessario un nuovo intervento, il costo di tale intervento sarà integralmente a carico del Fornitore.

Il Fornitore provvede alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni sopra descritte.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, deve essere fornito all'Amministrazione la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il Lotto di produzione. Per ogni intervento di disinfestazione, derattizzazione, disinfezione deve essere redatto in triplice copia un rapporto di lavoro che riporti in modo specifico le aree trattate, i p.m.c. utilizzati, il Lotto di produzione dei p.m.c e la percentuale di utilizzo delle miscele utilizzate.

Tutti gli interventi devono essere effettuati accuratamente e a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni sopra descritte.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, deve essere fornito all'Amministrazione la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il Lotto di produzione. Per ogni intervento di disinfestazione, derattizzazione, disinfezione deve essere redatto in triplice copia un rapporto di lavoro che riporti in modo specifico le aree trattate, i p.m.c. utilizzati, il Lotto di produzione dei p.m.c e la percentuale di utilizzo delle miscele utilizzate.

I prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi ai criteri minimi ambientali (CAM) di cui al Paragrafo 6.2 dell'allegato al DM 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012). Il rispetto dei requisiti è comprovato secondo le modalità di verifica riportate nello stesso Decreto. La Città metropolitana di Milano può offrire supporto alle amministrazioni per approfondire l'argomento e avviare le verifiche previste dalla normativa in materia.

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali dell'Amministrazione e quindi, previo accordo con il Supervisore, in giorni e in orari in cui le attività presso gli immobili siano sospese, o non ci sia comunque presenza di persone.

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nel PDA e/o su segnalazione del Supervisore.

Le Attività Ordinarie sono remunerate attraverso il Canone mensile.

La remunerazione delle Attività a Richiesta del servizio di Disinfestazione prevede il pagamento di un corrispettivo Extra Canone, secondo i prezzi predefiniti nell'Elenco corrispettivi.

2.3.3. Servizi gestionali (A3 –Call Center e A1)

Il Fornitore deve garantire alle Amministrazioni la massima accessibilità ai servizi richiesti, l'attivazione del Call center deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi. In caso di ritardi o malfunzionamenti sono previste delle penali.

Di base il Call Center svolge due attività: gestione delle chiamate e tracking delle richieste.

In sede di verbale di consegna viene concordato quali utenti e con che livelli autorizzativi possono accedere al servizio che prevede un numero verde dedicato, un numero fax dedicato e un'e-mail.

Le chiamate devono essere classificate e distribuite dinamicamente in relazione al livello di urgenza e potranno riguardare: richieste di intervento, Ordini di Attività, chiarimenti e informazioni sui servizi attivati, informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività, solleciti e reclami.

Il Call Center è attivo tutti i giorni dell'anno in cui viene erogato il Servizio di Pulizia dalle ore 8:00 alle ore 20:00. Al di fuori di tale orario e nei giorni in cui non è previsto il servizio deve essere attiva una segreteria telefonica e le code fax e mail.

I livelli di priorità, i tempi di sopralluogo e la programmazione dell'intervento sono descritti in dettaglio con specifiche tabelle nel capitolo tecnico (par. 5.3 Gestione del Call center) al quale si rimanda. Il mancato rispetto dei termini prevede l'applicazione di penali.

Il tracking delle richieste prevede l'assegnazione di un numero progressivo per ciascuna richiesta e la gestione ordinata delle stesse tramite registrazioni complete e accurate (dati riportati nella specifica tabella riportata nel capitolo tecnico).

Il corrispettivo per il servizio è compreso nel valore annuo del Canone dei Servizi Operativi attivati in quanto considerato servizio incluso nella fornitura.

Nei Servizi Gestionali, previsti nella Convenzione e dettagliatamente definiti nel capitolo tecnico al quale si rimanda, è prevista anche l'attivazione del "Verbale di controllo" (opzionale).

Su richiesta dell'Amministrazione il Fornitore predisporrà mensilmente il "Verbale di controllo" per monitorare giornalmente lo stato di avanzamento delle attività previste dal PDA (definite dettagliatamente nel programma operativo delle attività) che deve essere consegnato al Supervisore i primi giorni del mese successivo.

Il capitolo tecnico, al quale si rimanda, dettaglia con attenzione la gestione del Call center al fine di garantire una pronta ed efficace risposta alle Amministrazioni da parte del Fornitore.

2.3.4. Ruoli - struttura organizzativa

Di seguito sono descritte in sintesi le figure professionali di natura organizzativa e operativa di cui il Fornitore e l'Amministrazione si devono dotare per usufruire dei Servizi previsti.

Il fornitore deve nominare, al minimo, queste figure professionali:

- Responsabile del servizio – persona fisica referente dei Servizi in convenzione per Città metropolitana e per tutte le amministrazioni che si occupa di: monitoraggio, programmazione e organizzazione, raggiungimento obiettivi e applicazione penali, fatturazione, adempimenti per dati, informazioni e reportistica nei confronti di Città metropolitane e delle Amministrazioni contraenti.

- Gestore del servizio – persona fisica responsabile nei confronti della singola Amministrazione che si occupa di: gestione e controllo di tutti i servizi operativi e gestionali, raccolta informazioni per la reportistica, gestione delle richieste, segnalazioni e problematiche.

L'Amministrazione deve nominare un Supervisore responsabile dei rapporti con il fonditore che coincide con il Direttore dell'esecuzione nominato dalle singole Amministrazioni.

Per quanto riguarda la struttura operativa, il Fornitore destina in maniera stabile il personale, adeguatamente qualificato, che esegue le prestazioni previste dal contratto. Detto personale sarà fornito di tesserino di riconoscimento, di adeguata divisa e di tutti i dispositivi di protezione individuali necessari. Ogni variazione di personale sarà preventivamente comunicata all'Amministrazione.

Le strutture dedicate al servizio sono descritte dettagliatamente nel capitolato tecnico che specifica inoltre, riguardo al personale, condizioni, sicurezza, comportamento, formazione, eventuali richieste di sostituzione, pagamento di salari e stipendi e quant'altro utile per il corretto funzionamento del servizio e l'osservanza delle leggi e contratti in materia.

2.4. Suddivisione in Lotti

La procedura è suddivisa in 4 (quattro) Lotti funzionali territoriali.

I fornitori accetteranno Ordinativi Principali di Fornitura ed eventuali Atti Aggiuntivi agli Ordinativi Principali di Fornitura emessi dalle Amministrazioni contraenti fino a concorrenza dell'importo massimo, IVA esclusa, previsto per ciascun singolo Lotto e segnatamente:

- Lotto 1: Città Metropolitana di Milano e Provincia di Monza e Brianza. Importo base Euro 7.000.000,00– importo eventuale estensione contrattuale Euro 5.000.000,00. Valore massimo complessivo Euro 12.000.000,00;
- Lotto 2: province di Brescia e Bergamo. Importo base Euro 5.000.000,00 – importo eventuale estensione contrattuale Euro 4.500.000,00. Valore massimo complessivo Euro 9.500.000,00;
- Lotto 3: province di Lecco, Como, Sondrio e Varese. Importo base Euro 4.000.000,00 - importo eventuale estensione contrattuale Euro 3.500.000,00. Valore massimo complessivo Euro 7.500.000,00;
- Lotto 4: province di Pavia, Lodi, Mantova e Cremona. Importo base Euro 3.000.000,00 - importo eventuale estensione contrattuale Euro 3.000.000,00. Valore massimo complessivo Euro 6.000.000,00;

La Città metropolitana di Milano monitora l'erosione del massimale e provvederà ad effettuare le estensioni previsti qualora fosse utile.

Gli importi massimi indicati, ed i relativi quinti riferiti a ciascun Lotto, non sono in alcun modo vincolanti né per la Città Metropolitana di Milano né per le Amministrazioni contraenti.

3. Modalità di fornitura

Si riporta di seguito in forma schematica il processo di attivazione del Contratto di Fornitura

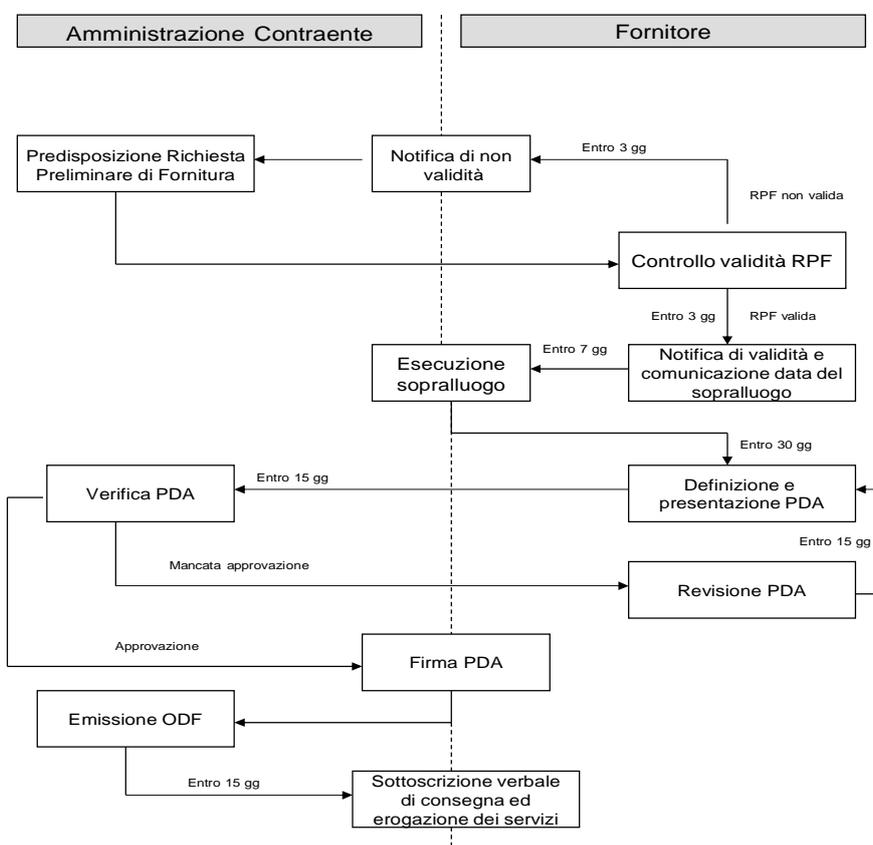


Figura 1 – Processo di attivazione dei servizi oggetto della Convenzione

3.1. Richiesta preliminare di fornitura (RPF)

Attraverso la Richiesta Preliminare di Fornitura(RPF) l'Amministrazione formalizza il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Convenzione.

Ai fini dell'emissione della RPF le singole Amministrazioni devono emettere un ordinativo sul Portale <http://www.acquistinretepa.it> contenente l'articolo "Richiesta Preliminare di Fornitura" esclusivamente per il lotto di propria competenza. Ogni Amministrazione, infatti, deve porre la massima attenzione a inviare la RPF al fornitore del lotto territoriale dell'area geografica di propria competenza.

Per fare questo, una volta entrati sul Catalogo della Convenzione Servizi di Pulizia ed igiene ambientale e servizi accessori – Città Metropolitana di Milano, è necessario, utilizzare il **filtro "Lotto" sulla destra della pagina** scegliendo il proprio lotto (Lotto 1, lotto 2, Lotto 3 o Lotto 4) in modo da visualizzare esclusivamente gli articoli del lotto prescelto. Questa operazione andrà ripetuta ogni volta che si accede alla Convenzione tramite la piattaforma per raggiungere il proprio lotto territoriale di riferimento.

L'ordinativo emesso per la Richiesta Preliminare di Fornitura (RPF) ha valore economico zero ed è necessario:

- caricare obbligatoriamente due allegati debitamente compilati ossia il Modulo RPF ed il DUVRI
- compilare le informazioni richieste
- generare il pdf dell'ordine contenente la RPF, firmarlo digitalmente e
- ricaricare il file firmato a sistema inviare l'ordinativo

La RPF non costituisce obbligo di acquisto ma vincola l'Amministrazione richiedente a:

- individuare il Supervisore o una persona ad interim che supporti il Fornitore nella fase di sopralluogo agli immobili;
- concordare ed effettuare i sopralluoghi con il fornitore;
- valutare il Piano Dettagliato delle Attività che sarà successivamente trasmesso dal Fornitore e formalizzarne eventualmente le deduzioni.

Durante la fase di sopralluogo il Fornitore avrà accesso a tutte le informazioni necessarie alla successiva redazione del Piano Dettagliato delle Attività, in particolare sarà necessario:

- effettuare in accordo con l'Amministrazione il rilievo delle superfici degli immobili ad uso ufficio che saranno oggetto del servizio;
- individuare le superfici nette delle aree omogenee;
- rilevare le esigenze degli immobili in termini di Attività Integrative, Attività Aggiuntive e a Richiesta;
- redigere un verbale di sopralluogo, che deve essere controfirmato dall'Amministrazione, in cui dovranno essere riportate le principali informazioni necessarie per la redazione del PDA e quanto altro ritenuto necessario;
- definire le Attività Ordinarie, Integrative, Aggiuntive e il relativo corrispettivo.

Queste operazioni intermedie, compresa la sottoscrizione da entrambe le parti del PDA (Piano dettagliato di attività) non sono gestite tramite la piattaforma ma direttamente dagli interessati tramite PEC.

Il Fornitore che riceve la RPF deve controllarne la completezza e la validità. Entro e non oltre 3 giorni accetta o rifiuta la RPF tramite piattaforma. In caso di accettazione entro 7 giorni verrà effettuato il primo sopralluogo congiunto, salvo diversi accordi tra le parti.

Completato il Sopralluogo, il Fornitore redigerà un verbale, sottoscritto da entrambe le parti, nel quale vanno riportate le evidenze emerse dal sopralluogo che poi confluiranno nella sezione tecnica del Piano Dettagliato delle Attività.

3.2. Piano dettagliato delle attività (PDA)

Il Piano Dettagliato delle Attività è il documento che formalizza la “configurazione dei servizi” proposta dal Fornitore in funzione sia delle evidenze rilevate e delle specifiche richieste dell’Amministrazione.

La configurazione dei servizi si ottiene modulando contenuti prestazionali, modalità operative di esecuzione e pianificazione delle attività con l’indicazione dei corrispettivi economici.

Il Piano Dettagliato delle Attività deve essere redatto dal Fornitore a seguito di sopralluogo, e deve essere presentato all’Amministrazione obbligatoriamente entro e non oltre 30 giorni dalla data dello stesso

La data di inizio della erogazione dei servizi è concordata con l’Amministrazione e deve essere indicata nel PDA. Salvo diverse esigenze dell’Amministrazione, l’inizio dell’erogazione dei servizi è contestuale alla sottoscrizione del Verbale di Consegna.

Le variazioni e/o gli aggiornamenti all’Ordinativo di Fornitura devono essere formalizzate mediante un Atto Aggiuntivo all’Ordinativo di Fornitura con allegato il corrispondente PDA variato.

Qualora non sia possibile definire un PDA condiviso entro i termini previsti per la sua valutazione, la RPF perde la sua validità e tutto il procedimento decade.

Il Piano Dettagliato delle Attività, una volta condiviso e controfirmato dalle parti, regola i rapporti di fornitura fra la stessa Amministrazione e il Fornitore e costituisce l’allegato obbligatorio all’Ordinativo Principale di Fornitura.

Il PDA, redatto in base all’Offerta tecnica presentata, è articolato in 4 sezioni: Introduttiva, Tecnica, Economica e Gestionale. Questo documento, oltre a riportare tutti i dati necessari per identificare chiaramente gli immobili oggetto dei servizi, deve riportare l’analisi dettagliata dei servizi operativi che verranno forniti e i costi, sia in modo analitico che totale per attività e complessivo.

In particolare il PDA riporterà in modo chiaro i totali che corrispondono agli articoli da ricercare sul catalogo di convenzione da aggiungere al carrello per procedere con l'emissione dell'ODF/OPF e cioè:

- Attività ordinarie di pulizia e igiene,
- Attività aggiuntive di pulizia e igiene, Attività integrative di pulizia e igiene,
- Attività a richiesta di pulizia e igiene,
- Attività di disinfestazione e derattizzazione

Il PDA illustra dettagliatamente, per ogni immobile o insieme di immobili, il Calendario lavorativo, che deve essere funzionale alle esigenze dell'Amministrazione e non comportare intralcio o disturbo alle attività. Il Calendario esplicita per ogni singolo servizio, compreso il Call center, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno dal Fornitore per l'erogazione del servizio stesso.

Il PDA deve inoltre riportare chiaramente il documento di cui costituisce l'allegato (ODF, Atto Aggiuntivo, ecc.).

3.3. Valutazione del piano dettagliato delle attività

L'Amministrazione, una volta ricevuto il Piano Dettagliato delle Attività, può entro 15 giorni:

- approvarlo, comunicando per iscritto l'accettazione del PDA, senza richiedere modifiche;
- ovvero far pervenire, a mezzo del Supervisore, le proprie osservazioni al Fornitore il quale deve redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione del PDA che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 15 giorni.

Qualora l'Amministrazione non comunichi l'accettazione della nuova versione del Piano Dettagliato delle Attività, oppure ulteriori proprie osservazioni entro il termine di 15 giorni dalla data di consegna da parte del Fornitore, il Piano Dettagliato delle Attività e la relativa Richiesta Preliminare di Fornitura perdono la propria validità e l'Amministrazione rinuncia all'acquisizione dei servizi di cui alla Richiesta Preliminare di Fornitura.

3.4. Ordinativo definitivo di fornitura (ODF) o ordine principale di fornitura (OPF)

Dopo aver valutato ed approvato il Piano Dettagliato delle Attività, l'Amministrazione emetterà l'OPF (anche denominato ODF a sistema) di durata complessiva da un minimo di 12 mesi a un massimo di 36 mesi.

L'ODF deve essere caricato in piattaforma e deve obbligatoriamente avere in allegato il modello OPF debitamente compilato e un file zip contenente il DUVRI e il PDA sottoscritto da entrambe le parti.

Sarà, inoltre, necessario indicare nella sezione Ulteriori Dati dell'ordine presenti a sistema:

- la durata del contratto in mesi
- il numero della richiesta preliminare di fornitura (n. dell'ordinativo col quale si è emessa l'RPF)

Nell'ODF L'eventuale importo a consumo "ICS" per le Attività a Richiesta remunerate attraverso un corrispettivo Extra Canone deve essere compreso nel valore economico complessivo che viene inserito a sistema in corrispondenza dell'articolo per le Attività a Richiesta (cfr. par. 3.4.1).

La data di inizio dell'erogazione dei servizi coincide con la data di sottoscrizione del Verbale di Consegna.

Le variazioni/aggiornamenti all'Ordinativo Definitivo di Fornitura devono essere formalizzate mediante un "Atto Aggiuntivo all'Ordinativo Definitivo di Fornitura" se comportano una maggiore spesa o mediante un "Atto in decremento" se la variazione della spesa è negativa. Anche in questi due casi l'Amministrazione deve emettere il relativo ordinativo specifico a sistema attraverso il Portale www.acquistinretepa.it.

Qualora l'Amministrazione non emetta l'OPF non sarà possibile emettere Atti aggiuntivi.

L'Amministrazione non può procedere all'emissione dell'OPF (denominato anche ODF a sistema) se il Fornitore non ha precedentemente prodotto la cauzione definitiva, di spettanza dell'Amministrazione contraente, di cui alla Convenzione.

3.5. Importo a consumo "ICS"

L'importo a consumo "ICS" è l'importo destinato alla copertura finanziaria delle Attività a Richiesta dell'Amministrazione contraente e viene utilizzato durante il corso di validità dell'Ordinativo Principale di Fornitura attraverso l'emissione di Ordini di Attività.

Tale importo può essere stanziato:

- in fase di emissione dell'Ordinativo Definitivo di Fornitura (ODF);
- in un momento successivo all'emissione dell'Ordinativo Definitivo di Fornitura, purché nel periodo di validità ed efficacia della Convenzione, tramite Atto Aggiuntivo all'ODF

L'ordine di attività non è gestito dalla piattaforma ma verrà inviato dall'Amministrazione contraente al Fornitore tramite PEC senza altra operazione se previsto nell'OPF, previa emissione di Atto aggiuntivo la spesa si aggiunge a quella già ordinata.

3.6. Atto aggiuntivo all'ordinativo definitivo di fornitura (AA-ODF e RDV)

Qualora nel corso della durata del Contratto esecutivo l'Amministrazione contraente voglia apportare le variazioni all'ODF relativo, dovrà trasmettere via PEC al Fornitore una "Richiesta di Variazione" utilizzando il modello RdV. Il Fornitore entro 10 giorni dalla ricezione della RdV, dovrà trasmettere all'Amministrazione un preventivo di spesa unitamente alle nuove versioni/integrazioni del PDA e del DUVRI.

L'Amministrazione dopo aver verificato ed approvato il preventivo del Fornitore, emetterà un Atto aggiuntivo che è disponibile nella modulistica e in Piattaforma in due versioni distinte:

- Atto Aggiuntivo in aumento
- Atto Aggiuntivo in decremento

Gli atti aggiuntivi devono essere inseriti in piattaforma, gli AA in aumento incrementeranno il valore ordinato mentre gli AA in diminuzione (con segno meno) faranno diminuire l'importo ordinato.

In piattaforma gli articoli sul catalogo da utilizzare per emettere i due diversi Atti Aggiuntivi sono distinti (uno per gli incrementi ed uno per i decrementi per ogni lotto). Di conseguenza è necessario utilizzare l'Atto corrispondente al caso specifico per cui l'Amministrazione deve procedere. Una volta scelto l'articolo d'interesse questo deve essere valorizzato esclusivamente con il valore economico complessivo dell'incremento o del decremento. E' necessario anche inserire obbligatoriamente:

- il numero dell'ODF cui l'atto aggiuntivo si riferisce presente tra gli Ulteriori Dati nella schermata dell'ordine a sistema
- La durata del contratto relativo all'atto aggiuntivo espressa in mesi presente tra gli Ulteriori Dati nella schermata dell'ordine a sistema
- il modello di AA debitamente compilato,
- il file zip del nuovo PDA completato dal nuovo DUVRI.

Gli AA possono essere emessi per variazioni che comportino modifiche/integrazioni al Contratto di Fornitura, per esempio:

- qualora l'Amministrazione intenda attivare nuovi servizi;
- qualora intervenga, su richiesta dell'Amministrazione, la modifica della consistenza degli immobili (ad esempio attivazione di servizi per edifici diversi da quelli di cui all'Ordinativo Principale di Fornitura);
- qualora l'Amministrazione intenda apportare variazioni al calendario lavorativo presso uno o più immobili;
- qualora l'Amministrazione intenda stanziare un importo a consumo "ICS" o aumentare l'importo a consumo "ICS" già stanziato qualora sia stato esaurito;
- qualora muti la destinazione d'uso o vi sia una cessione dell'immobile/gruppo di immobili o parte di esso/essi;
- qualora l'Amministrazione intenda procedere alla dismissione di uno o più immobili o di parte di uno o più immobili.

Gli Aggiuntivi all'ODF Atti Aggiuntivi all'ODF/OPF saranno emessi entro la data di scadenza della Convenzione e attiveranno servizi con la stessa data di scadenza del primo servizio attivato nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

3.7. Verbale di consegna

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico gli immobili per l'esecuzione dei servizi richiesti per la durata dei contratti.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Il Verbale di Consegna viene redatto sul apposito modulo e non viene gestito dalla piattaforma.

3.8. Attività a richiesta

Le Attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive sono formalizzate nel Piano Dettagliato delle Attività, e di conseguenza diventano esecutive con la firma del contratto e il verbale di consegna.

Invece per le Attività a richiesta il capitolato tecnico prevede un dettagliato processo autorizzativo al quale si rimanda per i casi particolari o indifferibili.

In sintesi l'amministrazione deve effettuare una segnalazione/richiesta di intervento che verrà valutata dal fornitore per poter fornire un preventivo di spesa su apposito modello previsto dal capitolato tecnico (proposta Ordine di Attività -ODA- appendice 4 al capitolato tecnico).

Se l'Amministrazione non ha stanziato un importo a consumo "ICS" nell'Ordinativo principale di fornitura (OPF o ODS) dovrà emettere preliminarmente un Atto aggiuntivo di fornitura con importo pari o superiore a quello preventivato per l'intervento.

Il Supervisore, per conto dell'Amministrazione, potrà a quel punto, se la spesa è approvata e ordinata, sottoscrivere l'ODA predisposto dal fornitore e inviarlo via PEC. Gli Ordini di Attività consentono, a fine periodo, la fatturazione delle Attività a Richiesta.

I Servizi Gestionali, previsti dalla Convenzione senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, prevedono che il Fornitore gestisca adeguatamente le attività a richiesta e comunichi l'erosione dell'importo a consumo monitorandolo attentamente.

3.9. Valutazione e controllo del livello di servizio (SLA)

Il controllo del livello di servizio sarà effettuato da ciascuna Amministrazione contraente sia direttamente mediante propri incaricati, sia in contraddittorio con il Gestore del Servizio designato dal Fornitore, con lo scopo di verificare l'efficacia dei servizi in termini di qualità resa e di accertare, al contempo, la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

L'articolazione delle attività di controllo si differenzia in verifica periodica del livello qualitativo delle prestazioni erogate e misurazione della regolarità e puntualità nell'esecuzioni delle prestazioni con frequenza periodica.

L'Amministrazione comunicherà al Gestore del Servizio del Fornitore dello svolgimento delle verifiche del livello qualitativo con un anticipo di almeno 48 ore. Gli esiti complessivi dei controlli verranno dettagliati in un apposito verbale che dovrà essere sottoscritto dagli incaricati dell'Amministrazione e dal Gestore del Servizio del Fornitore.

L'Amministrazione effettuerà anche controlli delle regolarità e puntualità delle prestazioni.

In caso di mancata effettuazione di una o più prestazioni secondo la cadenza stabilita nel PDA o di un livello qualitativo non adeguato l'Amministrazione procederà ad applicare al Fornitore la relativa penale.

Indipendentemente dall'applicazione delle penali, qualora a seguito di controllo dovessero essere riscontrate delle non conformità, il Fornitore è tenuto a mettere in atto nel più breve tempo possibile tutte le misure necessarie al fine di eliminare la situazione che ha generato la non conformità.

La valutazione e controllo del livello di servizio si applica, secondo quanto previsto dal capitolato tecnico, sia per i Servizi di Pulizia e igiene sia per i Servizi di disinfestazione.

3.10. Passaggio di consegne alla scadenza contrattuale e verbale di riconsegna

Alla fine del rapporto contrattuale, il Fornitore riconsegnerà all'Amministrazione i locali interessati, facendo riferimento al Verbale di Consegna iniziale, entro 30 giorni precedenti alla scadenza finale del singolo Ordinativo Principale di Fornitura, fermo restando che fino alla scadenza fine del Contratto il Fornitore è comunque tenuto ad eseguire interventi di Attività Ordinarie e/o Integrative e/o Aggiuntive e/o a Richiesta.

Lo stato di conservazione dei locali deve essere accertato, congiuntamente dall'Amministrazione e dal Fornitore, in un apposito Verbale di Riconsegna (Appendice 9) sulla base di precise specifiche dettagliate nel capitolato tecnico.

Se nel corso dell'appalto l'Amministrazione dovesse dismettere una o più immobili o porzioni degli stessi, si opererà come previsto per la riconsegna finale.

Il Fornitore, inoltre, assicurerà la propria disponibilità e collaborazione per agevolare il passaggio delle consegne, fornendo tutte le informazioni e i dati nelle modalità richieste dall'Amministrazione.

3.11. Report per le Amministrazioni

La Convenzione prevede che il Fornitore consegni alla singola Amministrazione contraente annualmente un Resoconto annuale redatto e consegnato secondo le specifiche riportate nel capitolato tecnico e nell'offerta tecnica.

Il documento costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso ed un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione dell'OPF.

Il Fornitore con questo resoconto individua eventuali anomalie, carenze e problematiche e può proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione all'Amministrazione.

La mancata consegna del Resoconto annuale determina l'applicazione della relativa penale.

4. Condizioni economiche

4.1. Corrispettivi

I corrispettivi per i servizi previsti dalla convenzione sono riportati nell'allegato *Corrispettivi e Prezzi* presenti sul portale tra la documentazione dell'iniziativa in corrispondenza ad ogni specifico Lotto: Convenzioni > **Servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie – Città Metropolitana di Milano.**

4.2. Procedura di applicazione delle penali

Il contratto di Convenzione prevede diversi tipi penali che sono illustrate nel **modello Schema Penali** e ben specificate nel capitolato tecnico (disponibile sul Portale nella documentazione di lotto > "PENALI unico tutti lotti").

Sono previste penali applicate da Città metropolitana per eventuali ritardi nelle attività inerenti l'accettazione della RPF, i sopralluoghi e la presentazione del PDA.

Altre penali possono essere applicate dall'Amministrazione contraente per ritardi e mancanze l'esecuzione del servizio. Inoltre il capitolato tecnico comprende un'accurata tabella per il calcolo delle penali relative al livello di servizio rilevato, quando non soddisfacente.

L'applicazione di tutte le Penali di cui sopra avviene:

- per le somme dovute alle Amministrazioni contraenti mediante detrazione delle somme dovute dalle stesse in seguito alla fatturazione periodica;
- per le somme dovute al Soggetto Aggregatore, mediante prelievo dalla cauzione definitiva.

5. Fatturazione e pagamenti

La fatturazione delle attività remunerate a canone è mensile: entro il giorno 15 di ciascun mese il Fornitore può emettere fattura, nei modi e con la documentazione specificati nel capitolato tecnico. L'Amministrazione entro 15 giorni solari può chiedere chiarimenti, altrimenti la documentazione si ritiene accettata.

Anche la fatturazione della attività extra-canone avviene mensilmente e sarà corredata da un preciso documento riassuntivo delle attività svolte. L'Amministrazione ha 15 giorni solari per chiedere chiarimenti.

6. Come Ordinare

6.1. Registrazione sul portale

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale <https://www.acquistinretepa.it>. Il processo di registrazione è composto da due fasi distinte e successive:

- registrazione Base (chi sei)
- abilitazione (che fai)

Per acquistare sul sistema è necessario completare entrambe le suddette fasi.

L'abilitazione come Punto Ordinante, consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito della abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo utente e password, è possibile effettuare acquisti. Si ricorda che l'abilitazione può avvenire esclusivamente con firma digitale: l'utente potrà effettuare acquisti attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione sulla piattaforma (MEPA, Accordi Quadro, Convenzioni, etc.) e nel caso delle Convenzioni potrà acquistare tramite tutte le iniziative di convenzione disponibili.

6.2. Ordinativo di fornitura

La Convenzione consente l'emissione dell'ordinativo di fornitura **esclusivamente on line** con firma digitale. L'invio on line dell'ordinativo di fornitura avviene attraverso la modalità di "ordine diretto" prevista sulla piattaforma di e-procurement <https://www.acquistinretepa.it>.

Una volta effettuato il login sul portale <https://www.acquistinretepa.it>, inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, l'utente:

- ricerca il prodotto/servizio di interesse, sfruttando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili;

- dopo aver preso visione della documentazione relativa, aggiunge al carrello il prodotto/servizio selezionato;
- dal carrello, procede con la creazione dell'ordine diretto;
- compila l'ordine in ogni sua parte e procede alla generazione del formato elettronico dello stesso e al suo salvataggio sul proprio PC;
- dopo aver ricaricato a sistema il documento firmato digitalmente, effettua l'invio dell'ordine al Fornitore tramite il sistema.

Da questo momento sarà possibile consultare lo stato di avanzamento dell'ordine attraverso le funzioni rese disponibili nel Cruscotto personale.

Qualora le Amministrazioni ordinanti abbiano necessità che alcuni prodotti siano consegnati in luoghi diversi, devono darne evidenza nell'Ordinativo, utilizzando la funzione del Multi-indirizzo.

Dal momento dell'invio dell'ordinativo l'Amministrazione ordinante può, nel termine di 24 ore, revocarlo; scaduto tale termine, l'ordine diventa irrevocabile e il Fornitore è tenuto a darvi seguito nei termini previsti dalla Convenzione.

7. Riferimenti dei fornitori

7.1. Referenti dei Fornitori e relativi Call Center

Per individuare i referenti di ogni fornitore aggiudicatario dello specifico Lotto e reperire i numeri telefonici dei rispettivi Call Center è possibile consultare sul Portale www.acquistinretepa.it l'apposito documento denominato "Riferimenti del Fornitore" tra la documentazione specifica di ogni Lotto, nell'ambito della Convenzione **Servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie – Città Metropolitana di Milano.**