

LOTTO 1**ART. 1 SCOPO DEL DOCUMENTO**

Al fine di consentire la presentazione, in sede di Offerta Tecnica, della Relazione descrittiva (denominata “ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO”), poiché il SA ha individuato uno standard minimo di servizio illustrato nei successivi articoli, il presente documento contiene linee guida ed obblighi di cui il concorrente deve tenere conto come minimo. Possono essere tuttavia offerte prestazioni migliorative.

La Relazione descrittiva “ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO” deve essere articolata come segue.

ART. 2 STRUTTURA DEDICATA AL SERVIZIO

L'ORGANICO che il concorrente si impegna a destinare all'espletamento del presente appalto dovrà essere definito mediante la compilazione di TABELLE come le successive, che vengono proposte a titolo indicativo e non esaustivo.

Le TABELLE, divise in TABELLA 1 “OPERATORI GENERALI” e TABELLA 2 “OPERATORI LOCALI”, sono strutturate con le seguenti modalità:

- Rif. = indicatore numerico del tipo di funzione individuata;
- Funzione = definizione della funzione individuata e considerata nell'appalto (al termine della Tabella il concorrente dovrà riportare una breve legenda con la descrizione delle funzioni associate ad ogni definizione indicata);
- Requisiti minimi = vengono indicati i requisiti minimi associati alla funzione individuata;
- Unità dedicate = vengono individuate, tramite numero intero, il numero di unità dedicate esclusivamente al presente appalto;
- Unità condivise = vengono individuate, tramite numero intero, il numero di unità condivise tra il presente appalto ed altri appalti. Oltre al numero di risorse, è indispensabile individuare, per ciascuna unità condivisa, la percentuale (%) di impegno relativo al presente appalto.

Il termine “unità dedicate specifica”, di cui alla tabella 2, indica con quale frequenza la figura viene resa disponibile dal concorrente (ad es. una unità ogni tot edifici, o una unità ogni tot m² di superficie utile ecc., con modalità a scelta del concorrente).

TABELLA 1 “OPERATORI GENERALI”

Rif	FUNZIONE	REQUISITI MINIMI	UNITÀ DEDICATE	UNITÀ CONDIVISE	
				UNITÀ	%
1)	Responsabile di commessa				
2)	Responsabile Qualità – Sicurezza – Ambiente				
3)					

TABELLA 2 "OPERATORI LOCALI"

Rif	FUNZIONE	REQUISITI MINIMI	UNITÀ DEDICATE specifica	UNITÀ CONDIVISE specifica	
				UNITÀ	%
1)	Responsabile locale di commessa				
2)	Tecnico addetto all'esercizio ed alla manutenzione degli impianti antincendio				
3)					

L'ORGANICO presente nella TABELLA 1 "OPERATORI GENERALI" è il personale che, per funzione e caratteristiche, risulta operativo per l'appalto, dedicato e/o condiviso con altri appalti, quali figure di coordinamento e gestione che possono essere svolte dalla sede centrale del concorrente.

L'ORGANICO presente nella TABELLA 2 "OPERATORI LOCALI" è il personale che, per funzione e caratteristiche, risulta operativo per l'appalto, dedicato e/o condiviso con altri appalti, svolgendo attività sul territorio e nei comuni dove insistono i sistemi edificio impianto.

La presenza della figura 3) indica che il concorrente può individuare altre figure ed inserirle aumentando, a proprio piacimento, il numero di righe della tabella. Le figure 1 e 2 sono comunque indicative e il concorrente può eliminarle se non coerenti con la propria organizzazione. In relazione alla colonna "requisiti minimi", il concorrente deve indicare i requisiti minimi di formazione e di esperienza (ad es. laurea in ingegneria, diploma di Perito Industriale Termotecnico - o diploma equipollente - con provata esperienza di 5 anni nell'attività, Operaio qualificato con provata esperienza di 10 anni nell'attività, ecc.) degli addetti che intende destinare all'appalto, per tutta la sua durata.

Si ricorda, inoltre, che il personale deve essere specializzato e regolarmente abilitato ove eventualmente previsto dalla normativa cogente.

ART. 3 ATTREZZATURE E MEZZI DEDICATI AL SERVIZIO

Il concorrente in questa parte dovrà indicare l'attrezzatura ed i mezzi dedicati al servizio identificando la propria offerta relativa al tema del paragrafo. Non vengono individuate prestazioni minime relative all'attrezzatura, mentre vengono di seguito indicate le classi emissive minime dei mezzi dedicati al servizio.

I veicoli destinati al servizio devono appartenere come minimo alle seguenti classi emissive, come riportato sulla carta di circolazione:

- almeno euro 4 (quattro) se alimentati a benzina;
- almeno euro 5 (cinque) se alimentati a gasolio;
- almeno euro 2 (due) se alimentati a gpl o metano.

I divieti e le indicazioni individuati dall'Amministrazione competente sono comunque cogenti anche quando contengano prescrizioni superiori alle richieste dal presente documento.

ART. 4 CONTACT CENTER

Il concorrente deve descrivere il Contact Center che intende rendere disponibile al fine di ottemperare a quanto previsto dall'Art 4.1.1.5 del Capitolato. Deve definire, altresì, gli orari di presidio e, nel caso di impegno all'estensione di tali orari indicato in Offerta Tecnica, definire l'orario esteso, coerentemente a quanto previsto dall'impegno stesso.

ART. 5 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il concorrente deve descrivere le modalità di organizzazione del servizio che intende applicare. Quanto indicato dal concorrente dovrà comunque rispettare tutte le prescrizioni previste nel Capitolato, negli ALLEGATI ed in ogni parte della documentazione di gara.

LOTTO 2**ART. 1 SCOPO DEL DOCUMENTO**

Al fine di consentire la presentazione, in sede di Offerta Tecnica, della Relazione descrittiva (denominata “ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO”), poiché il SA ha individuato uno standard minimo di servizio illustrato nei successivi articoli, il presente documento contiene linee guida ed obblighi di cui il concorrente deve tenere conto come minimo. Possono essere tuttavia offerte prestazioni migliorative.

La Relazione descrittiva “ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO” deve essere articolata come segue.

ART. 2 STRUTTURA DEDICATA AL SERVIZIO

L'ORGANICO che il concorrente si impegna a destinare all'espletamento del presente appalto dovrà essere definito mediante la compilazione di TABELLE come le successive, che vengono proposte a titolo indicativo e non esaustivo.

Le TABELLE, divise in TABELLA 1 “OPERATORI GENERALI” e TABELLA 2 “OPERATORI LOCALI”, sono strutturate con le seguenti modalità:

- Rif. = indicatore numerico del tipo di funzione individuata;
- Funzione = definizione della funzione individuata e considerata nell'appalto (al termine della Tabella il concorrente dovrà riportare una breve legenda con la descrizione delle funzioni associate ad ogni definizione indicata);
- Requisiti minimi = vengono indicati i requisiti minimi associati alla funzione individuata;
- Unità dedicate = vengono individuate, tramite numero intero, il numero di unità dedicate esclusivamente al presente appalto;
- Unità condivise = vengono individuate, tramite numero intero, il numero di unità condivise tra il presente appalto ed altri appalti. Oltre al numero di risorse, è indispensabile individuare, per ciascuna unità condivisa, la percentuale (%) di impegno relativo al presente appalto.

Il termine “unità dedicate specifica”, di cui alla tabella 2, indica con quale frequenza la figura viene resa disponibile dal concorrente (ad es. una unità ogni tot edifici, o una unità ogni tot m² di superficie utile ecc., con modalità a scelta del concorrente).

TABELLA 1 “OPERATORI GENERALI”

Rif	FUNZIONE	REQUISITI MINIMI	UNITÀ DEDICATE	UNITÀ CONDIVISE	
				UNITÀ	%
1)	Responsabile di commessa				
2)	Responsabile Qualità – Sicurezza – Ambiente				
3)					

TABELLA 2 “OPERATORI LOCALI”

Rif	FUNZIONE	REQUISITI MINIMI	UNITÀ DEDICATE specifica	UNITÀ CONDIVISE specifica	
				UNITÀ	%
1)	Responsabile locale di commessa				
2)	Tecnico addetto all'esercizio ed alla manutenzione degli Impianti di Trasporto e Sollevamento				
3)					

L'ORGANICO presente nella TABELLA 1 “OPERATORI GENERALI” è il personale che, per funzione e caratteristiche, risulta operativo per l'appalto, dedicato e/o condiviso con altri appalti, quali figure di coordinamento e gestione che possono essere svolte dalla sede centrale del concorrente.

L'ORGANICO presente nella TABELLA 2 “OPERATORI LOCALI” è il personale che, per funzione e caratteristiche, risulta operativo per l'appalto, dedicato e/o condiviso con altri appalti, svolgendo attività sul territorio e nei comuni dove insistono i sistemi edificio impianto.

La presenza della figura 3) indica che il concorrente può individuare altre figure ed inserirle aumentando, a proprio piacimento, il numero di righe della tabella. Le figure 1 e 2 sono comunque indicative e il concorrente può eliminarle se non coerenti con la propria organizzazione. In relazione alla colonna “requisiti minimi”, il concorrente deve indicare i requisiti minimi di formazione e di esperienza (ad es. laurea in ingegneria, diploma di Perito Industriale Termotecnico - o diploma equipollente - con provata esperienza di 5 anni nell'attività, Operaio qualificato con provata esperienza di 10 anni nella attività, ecc.) degli addetti che intende destinare all'appalto, per tutta la sua durata.

Si ricorda, inoltre, che il personale deve essere specializzato e che il personale che opera in manutenzione dovrà essere munito di **certificato di abilitazione** (c.d. “patentino di ascensorista”) rilasciato dal Prefetto, secondo le modalità previste dalla normativa (all'esito favorevole di una prova teorico-pratica innanzi ad un'apposita Commissione esaminatrice); l'abilitazione dovrà essere valida per tutta la durata del contratto o rinnovata durante la stessa.

ART. 3 ATTREZZATURE E MEZZI DEDICATI AL SERVIZIO

Il concorrente in questa parte dovrà indicare l'attrezzatura ed i mezzi dedicati al servizio identificando la propria offerta relativa al tema del paragrafo. Non vengono individuate prestazioni minime relative all'attrezzatura, mentre vengono di seguito indicate le classi emissive minime dei mezzi dedicati al servizio.

I veicoli destinati al servizio devono appartenere come minimo alle seguenti classi emissive, come riportato sulla carta di circolazione:

- almeno euro 4 (quattro) se alimentati a benzina;
- almeno euro 5 (cinque) se alimentati a gasolio;
- almeno euro 2 (due) se alimentati a gpl o metano.

I divieti e le indicazioni individuati dall'Amministrazione competente sono comunque cogenti anche quando contengano prescrizioni superiori alle richieste dal presente documento.

ART. 4 CONTACT CENTER

Il concorrente deve descrivere Il Contact Center che intende rendere disponibile al fine di ottemperare a quanto previsto dall'Art 4.1.1.5 del Capitolato. Deve definire, altresì, gli orari di presidio e, nel caso di impegno all'estensione di tali orari indicato in Offerta Tecnica, definire l'orario esteso, coerentemente a quanto previsto dall'impegno stesso.

ART. 5 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il concorrente deve descrivere le modalità di organizzazione del servizio che intende applicare. Quanto indicato dal concorrente dovrà comunque rispettare tutte le prescrizioni previste nel Capitolato, negli ALLEGATI ed in ogni parte della documentazione di gara.