



COMUNE DI SAN MARTINO SICCOMARIO

ASSOCIAZIONE CONSORTILE TRA COMUNI

(Centrale Unica di Committenza)

Via Roma n 1 – 27028 – San Martino Siccomario (PV)
C.F.0046639390184 Tel. 0382.496111 Fax 0382.498507

E mail: info@comune.sanmartino.pv.it

Pec: protocollo@pec.comune.sanmartino.pv.it

www.sanmartinosiccomario.gov.it

SERVIZIO DI

“GLOBAL SERVICE”

per la gestione delle manutenzioni
sul patrimonio immobiliare comunale

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE
DELLE MANUTENZIONI SUL PATRIMONIO IMMOBILIARE
DEL COMUNE DI SAN MARTINO SICCOMARIO
- PERIODO DAL 01/10/2017 AL 30/09/2022 -**

CAPITOLATO TECNICO

Art. 1 - Oggetto del servizio

Il presente Capitolato Tecnico è relativo al Servizio di Global Service per la gestione del patrimonio immobiliare comunale.

Tale appalto è relativo ai seguenti servizi:

- manutenzione ordinaria degli immobili comunali in modo da mantenere gli stessi ed i relativi subsistemi tecnologici in perfetta efficienza, assicurandone la disponibilità e quindi il regolare svolgimento, in condizioni di assoluta sicurezza, delle attività che vi vengono esercitate, mediante una strategia che misceli opportunamente manutenzione preventiva e manutenzione a guasto, gestendo l'intero processo attraverso la programmazione, l'organizzazione, l'esecuzione, la gestione delle richieste, la gestione del magazzino e la contabilizzazione dei servizi eseguiti;
- pianificazione della manutenzione degli immobili portandoli al livello prestazionale ottimale;
- creazione, implementazione ed alimentazione di un sistema informativo immobiliare ed un sistema informativo per la gestione della manutenzione opportunamente integrati;

L'Appaltatore del servizio garantisce al Committente il conseguimento del risultato previsto mediante il raggiungimento degli obiettivi indicati nel presente capitolato relativamente agli immobili elencati negli atti d'appalto.

Sono da considerarsi esclusi dall'appalto quegli eventi che possano imputarsi a cause indipendenti dalla volontà dell'Appaltatore e che escludano ipotesi di imperizia o negligenza nell'espletamento dell'appalto.

Art. 2 - Costi del servizio

L'ammontare complessivo dell'appalto è dato dal canone annuo forfettario come definito nel C.S.A. e dalle prestazioni eventualmente commissionate dal Committente e contabilizzate di norma a misura.

Il Committente si riserva la facoltà di variare in meno l'importo dell'appalto in ragione della riduzione del numero di immobili o di prestazioni nei singoli immobili, anche a seguito di affidamento di tali prestazioni ad altro soggetto (così come definito dall'art. 29 del capitolato speciale d'appalto).

Art. 3 - Attivazione del sistema informativo di gestione

Entro **due mesi** dall'attivazione del contratto l'Appaltatore dovrà aver provveduto, con l'ausilio dei documenti messi a disposizione dal Committente, all'attivazione ed alla personalizzazione del sistema informativo di gestione.

Art. 4 – Modalità di richiesta degli interventi

Le richieste di intervento per guasti ed altre esigenze possono scaturire dalle visite programmate da parte dell'Appaltatore, da segnalazioni effettuate da parte degli Utenti e dalle segnalazioni inoltrate da personale incaricato dal Committente, secondo le modalità ed i canali definiti dalle parti.

Le richieste di interventi di manutenzione a guasto potranno essere effettuate da chiunque e con qualsiasi sistema (per iscritto, verbalmente, per telefono, per via telematica), sempre secondo modalità e livelli autorizzativi concordati con il Committente.

Gli eventuali interventi da compiersi con corrispettivo a misura dovranno essere sempre ordinati dalla Committenza in forma scritta (anche per via telematica).

Art.5 - Organizzazione interventi

L'Appaltatore organizza gli interventi in accordo con la Committenza attraverso il Responsabile del Servizio Tecnico per ciò che riguarda i tempi e gli orari in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento dell'attività negli edifici e nei reparti e rispettare i tempi previsti per l'esecuzione.

Le modalità ed i livelli autorizzativi dovranno essere proposti prima della consegna del servizio.

Art.6- Report degli interventi eseguiti

L'Appaltatore si impegna a raccogliere e organizzare tutti i report dei lavori eseguiti necessari alla valutazione dei risultati, compresi i tempi di intervento, la tipologia dell'intervento e il giudizio a caldo da parte dell'utente in merito al gradimento sul servizio erogato.

Art.7- Gestione del servizio

Il servizio comprende tutte le attività tecniche e gestionali necessarie alla gestione di tutti i servizi indicati nelle sezioni successive del capitolato, ovvero la funzione di direzione generale e di coordinamento dell'intero appalto.

Il servizio deve creare un'opportuna integrazione informativa tra il Committente, gli Utenti e l'Appaltatore.

Il servizio dovrà garantire:

- la riduzione al minimo dei disagi arrecati a seguito di guasti;
- un costante flusso di informazioni, preventive ed a consuntivo, riguardante l'andamento delle varie attività di servizio;
- il più rapido controllo e la valutazione da parte del Committente del livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi dall'Appaltatore al fine di definire le politiche e le strategie di gestione del patrimonio.

All'interno del servizio dovranno essere fornite, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni:

- progettazione e gestione della Centrale Operativa;
- progettazione e gestione del Sistema Informativo;
- monitoraggio/verifica ed analisi tecnica dello stato manutentivo;
- esecuzione di tutti gli interventi manutentivi;
- contabilizzazione e fornitura costante e periodica della situazione contabile per i lavori su richiesta del Committente.

Art.8- Centrale operativa

L'Appaltatore dovrà organizzare una centrale operativa in grado di recepire in ogni momento le richieste degli Utenti e di programmare e comunicare in tempo reale tempi di intervento e/o sopralluogo.

La centrale operativa è il punto di interfaccia più immediato tra l'Appaltatore e gli utenti del patrimonio.

Il servizio consiste nell'attività di raccolta delle richieste di intervento e delle segnalazioni di anomalie da parte degli Utenti Interni, nell'alimentazione del Sistema Informativo, nella programmazione e nella comunicazione agli interessati dei tempi di sopralluogo/intervento.

Il servizio deve raccogliere le segnalazioni e le richieste d'intervento degli Utenti Interni, consentendo il più ampio accesso possibile e la massima reperibilità tra le 8.00 e le 18.30 dal lunedì al venerdì ed il sabato tra le ore 8.00 e le 12.00 fatto salvo quanto

previsto dall'art. 26 del C.S.A. con riferimento alla gestione delle emergenze.
Tutte le segnalazioni ricevute dalla centrale operativa dovranno essere registrate nel Sistema Informativo dell'Appaltatore in contemporanea alla ricezione.
Ad ogni segnalazione effettuata l'Appaltatore dovrà rispondere con la presa in carico della segnalazione, l'indicazione della data e l'ora del sopralluogo e/o intervento e la comunicazione all'interessato secondo le modalità definite dal Committente.

Art.9- Sistema informatico

L'Appaltatore deve dotarsi, di una strumentazione informatica e dei relativi collegamenti telematici con il Committente per consentire la facile gestione dei servizi previsti nel Capitolato.

Il Sistema informativo deve essere strumento di immediata comunicazione tra il committente e l'Appaltatore per consentire agli stessi di:

- seguire puntualmente le fasi degli interventi a guasto e programmati
- gestire un archivio storico
- avere una immediata trasposizione gestionale degli interventi eseguiti a guasto e programmati

Gli obiettivi del sistema informatico devono essere in particolare quelli di garantire:

- il censimento, l'aggiornamento ed il monitoraggio del patrimonio;
- la gestione delle attività di manutenzione programmata, a guasto e straordinaria;
- la gestione di un sistema di archiviazione storica di tutte le attività soggette all'appalto;
- il collegamento telematico in tempo reale tra Committente e Appaltatore via web per l'elaborazione dei dati acquisiti, che permettano controlli, ricerche, reports riassuntivi, sia direttamente a video che su stampe cartacee.

Il sistema informatico sarà così costituito:

- un data base immobiliare;
- un data base per la gestione della manutenzione;

che devono essere tra di loro integrati.

I sistemi informatici (data base) devono essere gestiti ed alimentati dall'Appaltatore sotto diretto controllo del Committente.

Detto sistema informatico dovrà essere dotato di un software in ambiente Windows o compatibile con quanto già in dotazione al Committente.

Il sistema informatico dovrà consentire la possibilità d'aggiornamento e monitoraggio in tempo reale.

La prestazione comprenderà, più in dettaglio, la creazione del software ed il suo aggiornamento, l'addestramento del personale all'uso del software, la manutenzione sino al termine di durata del contratto.

Il sistema informativo dovrà essere realizzato con modalità che consentano, successivamente alla scadenza del contratto, il suo completo utilizzo da parte di operatori terzi.

Verranno valutati elementi informatici innovativi ed aggiuntivi di segnalazione nell'ottica di migliorare il servizio reso agli utenti (APP scaricabile su smartphone)

Art.10- Sistema informatico immobiliare

- anagrafica immobiliare;
- schede catastali;
- consistenza sistema edilizio;

- impianti tecnologici
- elaborati grafici;
- certificazioni, libretti di uso e manutenzione e altri documenti in genere;
- soggetti afferenti.

L'Appaltatore dovrà verificare la corrispondenza degli elaborati grafici e della documentazione messa a disposizione dal Committente, con lo stato di fatto dell'immobile.

L'Appaltatore dovrà inoltre proporre criteri per l'aggiornamento degli archivi e della gestione dei dati storici.

Art.11- Sistema informatico di gestione manutentiva

Il sistema informatico per la gestione della manutenzione deve possedere almeno le seguenti caratteristiche:

- capacità di definire le attività manutentive elementari;
- capacità di riaggregare le informazioni in piani manutentivi a breve termine;
- capacità di garantire il ritorno delle informazioni per costruire serie storiche e statistiche;
- dati anagrafici, di localizzazione, tecnici e funzionali relativamente all'immobile oggetto di manutenzione;
- piano di manutenzione, contenente informazioni sulla frequenza, modalità, operatori, specifica tecnica;
- dati relativi alle richieste di intervento;
- controllo dello stato di avanzamento, contenente informazioni relative agli interventi effettuati e da effettuare;
- archivio storico, documentato anche fotograficamente, contenente gli interventi effettuati;
- monitoraggio, contenente le condizioni funzionali e di conservazione degli elementi tecnici.

Art.12- Servizio anagrafe patrimoniale

Tutto il processo e l'articolazione dei servizi manutentivi trae origine dalla conoscenza del patrimonio e del suo stato manutentivo.

Il raggiungimento di un'adeguata conoscenza in termini qualitativi e quantitativi del patrimonio immobiliare, il metodico aggiornamento dei dati e il monitoraggio degli stessi ha come obiettivo primario la precisa definizione dei fabbisogni manutentivi. Il servizio di anagrafe patrimoniale è necessario per:

- migliorare la programmazione ed esecuzione degli interventi manutentivi;
- eliminare o ridurre diseconomie di esercizio;
- assicurare il normale godimento degli spazi in uso esclusivo e di quelli in uso comune;
- rispettare gli obblighi derivanti dalle normative vigenti;
- avere costante aggiornamento della situazione patrimoniale.

Nelle prestazioni si intendono incluse la progettazione, la programmazione del servizio nonché la gestione ed esecuzione degli interventi.

L'Appaltatore dovrà trasmettere semestralmente per tutta la durata dell'appalto, lo stato d'avanzamento dell'Anagrafe realizzata e la copia degli archivi, dei dati, immagini e disegni acquisiti e aggiornati.

Art.13- Servizio gestione immobili

L'Appaltatore dovrà analizzare gli edifici, le strutture, i suoi componenti e sub-componenti elencando tutti quegli elementi, delle parti edilizie e delle reti impiantistiche, necessari al raggiungimento degli obiettivi sopra prefissati.

L'operazione è finalizzata a stabilire ipotesi di intervento dei singoli componenti elementari che consentano poi la programmazione della manutenzione ordinaria e straordinaria in grado di garantire gli standard di funzionalità desiderati.

Con l'uso di adeguati supporti informatici sarà possibile simulare le diverse strategie manutentive che meglio sono individuate nei successivi articoli.

L'Appaltatore dovrà mantenere lo stato di conservazione di tutti gli edifici di competenza del presente appalto, nonché la loro piena fruibilità, mediante interventi preventivi e/o interventi tempestivi di ripristino degli stati di degrado.

Dovrà altresì assicurare la continuità dei servizi, l'efficienza e la rispondenza normativa dell'immobile mantenendo inalterate nel tempo le prestazioni caratteristiche dello stesso.

Gestione e manutenzione dell'edificio dovranno essere parte integrante, all'interno di una politica di miglioramento e riqualificazione continui che abbia come obiettivi la riduzione dei costi di manutenzione ed esercizio, congiuntamente ad un aumento dei livelli di responsabilità.

Il raggiungimento degli obiettivi dovrà essere conseguito attraverso la manutenzione ordinaria (con corrispettivo a canone). (I dettagli degli interventi da programmare sono descritti nell'allegato B)

All'interno dei servizi manutentivi dovranno essere fornite, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni:

- gestione e manutenzione programmata;
- gestione e manutenzione a guasto;
- opere di manutenzione straordinaria su richiesta e compensate di norma a misura.

Per la totalità delle prestazioni s'intendono incluse la progettazione, la programmazione dei servizi, nonché la gestione ed esecuzione degli interventi, con particolare riferimento a:

- individuazione degli standard qualitativi di funzionalità e continuità d'esercizio degli edifici e dei suoi sistemi e componenti;
- elaborazione dei Piani di Manutenzione Programmata;
- progettazione degli interventi di Manutenzione Straordinaria su elaborazione e proposta diretta dell'Appaltatore, o su espressa richiesta del Committente nonché per l'adeguamento dei locali alle norme e alle disposizioni legislative;
- collaudi e certificazioni relative ai lavori eseguiti e alle normative di legge;
- ogni tipo di adempimenti per garantire la sicurezza degli edifici e degli impianti.

Tutte le prestazioni sopra richiamate si intendono comunque comprese nell'importo forfettario offerto dall'Appaltatore in sede di gara.

Le procedure e le elaborazioni dovranno essere fornite utilizzando un idoneo sistema informativo su supporto informatico, che consenta la più rapida adattabilità e l'aggiornamento continuo dei programmi e dei progetti. Ogni adattamento e modifica dei servizi forniti è anch'esso compreso nei prezzi d'appalto o negli oneri a carico dell'Appaltatore.

In altri termini, oltre ai servizi descritti dovrà essere fornita tutta l'assistenza tecnica all'apparato di controllo del Committente e dovrà essere prodotta tutta la documentazione necessaria al pieno e soddisfacente dispiego delle conoscenze e delle procedure per gestire al più alto livello i servizi manutentivi nell'ambito delle risorse

messe a disposizione dal Committente.

Art.14- Manutenzione straordinaria su richiesta

Tutti gli interventi che prevedono il rifacimento integrale di strutture e/o impianti o loro porzioni, che abbiano rilevanti anomalie edilizie o impiantistiche essenziali alla corretta funzionalità dovranno essere preventivamente autorizzate dalla Committenza e contabilizzate di norma a misura.

La Committenza a suo insindacabile giudizio e secondo necessità ordinerà all'Appaltatore l'esecuzione di opere straordinarie che l'Appaltatore avrà l'obbligo di preventivare e di sottoporre al Committente per la definitiva approvazione.

La Committenza si riserva di valutare le offerte economiche tra più operatori nel rispetto dei dettami del Codice degli Appalti.

Art.15- Prestazioni incluse

L'Appaltatore metterà a disposizione del Committente la propria capacità organizzativa e operativa, per risolvere i problemi nel più breve tempo possibile e con la massima qualità degli interventi.

Sono da considerarsi prestazioni incluse negli interventi a canone le assistenze a ditte terze.

Sono da considerarsi prestazioni escluse:

- riparazioni e ripristini dovuti ad atti vandalici;
- interventi conseguenti all'incuria degli utenti.

L'Appaltatore dovrà redigere un programma per tutta la durata dell'appalto articolato secondo un modello di manutenzione programmata a data costante nei casi in cui si può definire, con una buona approssimazione, il periodo di intervento o verifica;

Art.16- Attività e strumenti di gestione

Tre le attività e gli strumenti di gestione del contratto rientrano il programma di manutenzione e la registrazione degli interventi.

I piani di manutenzione programmata, forniti dall'Appaltatore, indicano le principali attività da eseguire e la frequenza con cui devono essere eseguite. Gli interventi che hanno frequenza definita vengono tradotti in un programma temporale che dovrà essere visionabile dal Committente. L'Appaltatore è tenuto a rispettare il programma.

Le attività svolte dall'Appaltatore dovranno essere registrate nel sistema informativo.

Gli interventi dovranno essere registrati nella sequenza temporale del loro svolgimento, a partire dalla chiamata, indicando tutte le notizie utili alla qualificazione dell'intervento.

In presenza di guasti dovranno essere redatti i relativi rapporti che dovranno indicare:

- oggetto del guasto;
- ubicazione;
- natura dell'intervento;
- diagnosi;
- prestazioni eseguite;
- ogni altra notizia utile alla definizione dell'intervento.

Le notizie utili relative ai vari interventi dovranno alimentare le schede dei componenti interessati. L'Appaltatore dovrà proporre in offerta le modalità di raccolta, organizzazione e gestione delle informazioni nel sistema informatico, ai fini di rilevazioni statistiche sulla qualità del servizio e sulle prestazioni dei vari componenti e sottosistemi.

Art. 17- Orari

Le prestazioni relative ai servizi di manutenzione si svolgeranno di norma dal lunedì al venerdì tra le ore 8.00 e le 18.30 ed il sabato tra le ore 8.00 e le 12.00.

Qualora per obiettive e documentate esigenze di sicurezza, o nel caso di eventi e/o situazioni di emergenza non altrimenti preventivabili, o di indisponibilità degli immobili, fosse necessario espletare alcune prestazioni fuori del detto orario (anche notturno e festivo) il Committente può dare disposizioni in tal senso cui l'Appaltatore dovrà obbligatoriamente adeguarsi. L'Appaltatore in tal senso dovrà garantire con propri mezzi e personale che il guasto /evento sia riparato con immediatezza, ed in particolare qualora possa determinare ulteriori danni ad immobili e persone.

Il relativo compenso delle prestazioni effettuate al di fuori del normale orario di servizio indicato al primo comma sarà riconosciuto come straordinario.

Indipendentemente dall'orario di operatività della centrale operativa l'Appaltatore dovrà assicurare la possibilità di inoltrare via web in automatico richieste al sistema informatico 24 ore al giorno e 365 giorni l'anno. Il personale reperibile, per qualifica e professionalità, deve essere in grado di assumere le necessarie iniziative atte a fronteggiare situazioni di emergenza.

Art.18- Parametri di controllo

Nel rispetto degli obiettivi e dei livelli minimi indicati in capitolato con riferimento ai vari servizi, il controllo delle attività svolte dall'Appaltatore sarà effettuato dal Committente anche sui risultati che saranno valutati attraverso il monitoraggio dei parametri fondamentali ai sensi degli artt. 19, 20 e 21 del presente capitolato tecnico.

Art.19- Soddisfazione utenza

L'Appaltatore dovrà predisporre una modulistica adeguata a recepire e misurare il livello di soddisfazione del cliente/utente dei diversi servizi.

Il rilevamento potrà avvenire raccogliendo in tempo reale sul posto, contestualmente all'esecuzione delle attività e degli interventi, le opinioni e le osservazioni degli interessati presenti nell'edificio ed eventualmente in una successiva fase, tramite l'ausilio di appositi questionari o interviste, da predisporre a cura dell'Appaltatore in accordo con la Committenza, con cadenza almeno semestrale.

L'indicatore di soddisfazione sarà così analiticamente determinato:

$$IS = 1 - (RC / D)$$

dove:

IS = indice di soddisfazione dell'utente

RC = numero di reclami e risposte negative espresse dall'utente

D = numero di utenti interpellati coinvolti nell'unità interessata

L'indice di soddisfazione dovrà tendere a 1, ovverossia il 100% degli utenti coinvolti dal servizio dovrebbe giudicare soddisfacente il servizio interessato, e comunque non potrà mai essere inferiore a 0,60.

In caso contrario il committente, oltre a chiedere all'Appaltatore di predisporre una attenta analisi delle motivazioni che stanno alla base dell'insoddisfazione espressa potrà, a suo insindacabile giudizio, comunicare una trattenuta dal canone del servizio quantificata in misura pari al 2% della corrispondente voce annua del quadro economico per ogni intervento il cui indice di soddisfazione è inferiore a 0,60.

Art.20- Tempestività degli interventi

Devono essere individuate trimestralmente eventuali ritardi relativi agli interventi a guasto.

Costituisce ritardo il superamento dei tempi di intervento previsti per le segnalazioni urgenti e di emergenza.

I ritardi vengono rilevati come segue:

1) RAP1 = rapporto tra gli interventi urgenti intempestivi ed il numero totale degli interventi urgenti richiesti.

Il relativo indicatore di merito è $INT1 = 1 - RAP1$

Esempio:

interventi urgenti intempestivi = 2

interventi urgenti totali = 15

applicazione: $1 - (2:15) = 0,87$

2) RAP2 = rapporto tra gli interventi di emergenza intempestivi ed il numero totale degli interventi di emergenza richiesti.

Il relativo indicatore di merito è $INT2 = 1 - RAP2$

Esempio:

interventi emergenza intempestive = 1

interventi emergenza complessive = 20

applicazione: $1 - (1:20) = 0,95$

L'indice di merito è la media $IM = (INT1 + INT2)/2$

L'indicatore complessivo annuo è riferito agli eventi rilevati nell'arco dell'anno.

L'indice di merito dovrà tendere a 1, ovverossia il 100% degli interventi entro i tempi previsti dal contratto e comunque non potrà mai essere inferiore a 0,90.

In caso contrario il committente, oltre a chiedere all'Appaltatore di predisporre una attenta analisi delle motivazioni che stanno alla base dell'insoddisfazione espressa potrà, a suo insindacabile giudizio, comunicare una trattenuta dal canone del servizio quantificata in misura pari al 2% della corrispondente voce annua del quadro economico per ogni intervento il cui indice di soddisfazione è inferiore a 0,90.

Art.21- Ottimizzazione interventi

Deve essere individuato annualmente l'indice di ottimizzazione degli interventi (IOTT) ordinari rispetto agli interventi a guasto.

L'indice di ottimizzazione viene determinato come segue:

1) RAP3 = rapporto tra interventi a guasto effettuati e interventi totali.

Il relativo indicatore è $IOTT = 1 - RAP3$

Esempio:

interventi a guasto = 50

interventi totali = 150

applicazione: $1 - (50:150) = 0,67$

L'indice di ottimizzazione interventi viene inoltre rilevato anno per anno con verifica del miglioramento percentuale dell'anno successivo rispetto all'anno precedente come segue:

Esempio:

IOTT anno 2006 = 0,67

IOTT anno 2007 = 0,75

Indice di miglioramento annuale = +11%

Art.22- Controlli

Il Committente eserciterà il continuo controllo della qualità del servizio reso sia in termini di qualità delle prestazioni dei subsistemi sia in termini di qualità del servizio. Il controllo si effettuerà sia mediante diretta sorveglianza negli ambiti di svolgimento del servizio, sia mediante il controllo continuo del sistema informativo.

L'accettazione del servizio avviene a seguito dell'esito positivo degli accertamenti effettuati dal Committente e trova riscontro nell'attestato di regolare esecuzione reso dal responsabile della gestione del servizio che condiziona il pagamento degli interventi su richiesta.

Il servizio reso dall'Appaltatore deve rispondere qualitativamente e quantitativamente agli accordi contrattuali.

Il Committente potrà svolgere il controllo senza limitazione alcuna analizzando la prestazione nella sua complessità e nei suoi dettagli in modo da poter sorvegliare la regolarità del servizio con periodiche verifiche da parte di personale incaricato.

L'Appaltatore consente l'accesso agli impianti per gli accertamenti di cui sopra e, su richiesta, assiste gli incaricati del Committente nell'effettuazione delle prove e verifiche.

Per il controllo del servizio reso, il Committente, oltre all'accesso del sistema informativo, potrà:

- osservare direttamente l'erogazione dei servizi;
- intervistare gli operatori dell'Appaltatore sui modelli organizzativi generali e sulle prestazioni in atto;
- verificare la conoscenza delle procedure sotto il profilo tecnico e di prevenzione in materia di sicurezza;
- monitorare l'organizzazione dell'Appaltatore presso le sue sedi, mediante interviste o presa visione della documentazione attinente le prestazioni in appalto relativamente a fornitura di materiali, smaltimento, archivio, magazzino, etc..

Qualora il Committente individui delle anomalie nel servizio, formulerà per iscritto le sue contestazioni. L'Appaltatore dovrà fornire, sempre per iscritto, le sue giustificazioni o controdeduzioni nei cinque giorni successivi. Il Committente nell'analizzare le giustificazioni o le controdeduzioni esprimerà il proprio insindacabile giudizio al quale il Committente dovrà attenersi.