



**UNIVERSITA' CA' FOSCARI VENEZIA  
ASIA – AREA SERVIZI IMMOBILIARI E ACQUISTI**

**RESIDENZA STUDENTESCA  
“CAMPUS UNIVERSITARIO MESTRE” VENEZIA  
(Nuova sede di via Torino – Edificio “E”)**

**ALLEGATO B3**

**SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE**

## **SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE**

### **Art. 1 Oggetto del Servizio**

Il Servizio comprende: la gestione e la manutenzione dell'edificio facenti parte dell'intervento, come precisato all'Art. 2 che segue;  
il Sistema Informativo di Gestione, come precisato all'Art. 13 che segue.

Saranno a totale ed esclusivo onere dell'Appaltatore sia la manodopera sia eventuali oneri di trasferta per l'esecuzione di quanto di seguito indicato sia i materiali di minuto consumo e delle parti di ricambio necessarie all'esecuzione del servizio, tutti i materiali e le parti di ricambio forniti dovranno essere nuovi. Sono invece escluse le sostituzioni di parti estese di finiture edilizie e le relative forniture compresa la sostituzione in toto di componenti definiti, qualora non coperte dalle garanzie di legge e/o previste dal Capitolato Speciale di Appalto per le opere consegnate.

### **Art. 2 Gestione e manutenzione degli edifici**

Il servizio è finalizzato ad assicurare il mantenimento dello stato di efficienza degli edifici e l'economicità dei servizi erogati.

Fanno parte integrante del servizio le seguenti attività:

Interventi di conservazione e riparazione delle opere civili, compresa la fornitura e la messa in opera delle parti o componenti da sostituire;

Gestione operativa di tutti gli impianti degli edifici;

Diagnostica;

Interventi di conservazione, riparazione e/o sostituzione di componenti difettosi, avariati o consumati, compresa la loro fornitura e messa in opera; Controlli di efficienza e operazioni di manutenzione programmata;

Operazioni di manutenzione secondo necessità (a seguito di guasto);

Aggiornamento del Piano di Manutenzione;

Gestione delle richieste di intervento;

Registro dei controlli periodici;

Approntamento dei piani di evacuazione.

Il programma degli interventi relativi al servizio di manutenzione e ogni eventuale compartimentazione o messa fuori uso di parti dell'immobile necessaria per l'esecuzione delle opere dovrà essere preventivamente concordata con il competente servizio della Committente Università Ca' Foscari di Venezia e tutte le predette operazioni dovranno essere eseguite ed annotate anche in sede di certificato di regolare esecuzione una volta completate.

Oltre a quanto di seguito indicato, dovranno essere rispettate le prescrizioni o anche solo raccomandazioni dei produttori dei materiali impiegati, siano esse contenute o no nella documentazione "come costruito" consegnata dalla Committente Università degli Studi Ca' Foscari di Venezia.

Non è consentito, se non previa autorizzazione scritta, alcuna modifica agli ambienti, finiture e materiali come consegnati, neppure se marginale.

Le prestazioni connesse alle attività di gestione e manutenzione dovranno essere eseguite da soggetti abilitati in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia nonché nel pieno rispetto delle prescrizioni previste dalle norme UNI e CEI

applicabili, e devono essere ordinatamente riportate, a seconda della tipologia dell'impianto, nel Fascicolo dell'opera, nel Libretto di Centrale o di Impianto e, se del caso, sulle planimetrie e sugli schemi degli impianti.

### **Art. 3 Prestazioni minime relative alla manutenzione**

Il documento **Piano di Manutenzione** facente parte del progetto posto a base di gara riporta le prestazioni minime richieste per la manutenzione degli edifici e degli impianti; le cadenze indicate sono contate a partire dalla piena funzionalità degli edifici.

Si intende che dette prestazioni minime comprendono tutti gli interventi di riparazione e/o sostituzione e/o regolazione di componenti sia civili che elettromeccanici, anche se non indicati nel citato documento **Piano di Manutenzione** che si rendessero necessari per conservare o ripristinare il corretto ed efficiente funzionamento del Complesso quali, a titolo esemplificativo ma non limitativo, strutture, coperture, rivestimenti, infissi, pavimenti, apparecchiature, impianti, ecc.

### **Art. 4 Gestione operativa degli impianti**

L'Appaltatore assumerà la responsabilità dell'esercizio e della manutenzione degli impianti a partire dalle sottocentrali di edificio, quale persona fisica o giuridica che, essendo in possesso dei requisiti previsti dalle normative vigenti e comunque di idonea capacità tecnica, economica, organizzativa, è delegata dal proprietario ad assumere la responsabilità dell'esercizio, della manutenzione e dell'adozione delle misure necessarie al contenimento dei consumi energetici, secondo i criteri della normativa esistente.

L'Appaltatore dovrà pertanto possedere i requisiti e le abilitazioni previsti dalle normative vigenti e comunque di capacità tecnica, economica ed organizzativa idonea a svolgere le attività di esercizio, manutenzione ordinaria, manutenzione straordinaria, di controllo, conformemente alle norme tecniche UNI-CTI, UNI-CIG, UNI-CEI, etc..

Fanno parte del servizio offerto:

- Opere edili;
- Impianti idro-termo sanitario;
- Impianti rilevazione incendi;
- Estintori;
- Impianti di spegnimento incendi;
- Impianti elevatori;
- Impianti antintrusione;
- Impianti meccanici; - Impianti elettrici; - Impianto di depurazione.

Dato il tipo di attività che si svolgerà nel Complesso, è essenziale che gli impianti di condizionamento, riscaldamento e ventilazione assicurino il conseguimento delle condizioni climatiche previste per i singoli ambienti.

Tutte le operazioni eseguite dovranno essere riportate in apposito registro di esercizio, copia del quale dovrà essere lasciato sul posto secondo le disposizioni impartite dalla Direzione lavori e/o Responsabile designato dal Committente all'atto esecutivo.

Detto registro dovrà contenere anche una copia “*come costruito*” degli impianti, completa di piante e schemi, così come indicato in questa stessa relazione.

Il programma degli interventi, ed a maggior ragione ogni eventuale messa fuori servizio, anche parziale, degli impianti dovrà essere preventivamente concordata con il competente servizio della Committente Università Ca' Foscari di Venezia e tutte le predette operazioni dovranno essere eseguite ed annotate anche in sede di consegna finale degli impianti.

Nell'ambito dell'esercizio di manutenzione e gestione dei sistemi di climatizzazione dovranno essere programmati gli orari indicati dalla Committente Università Ca' Foscari di Venezia. Contestualmente dovrà provvedere alla manutenzione ordinaria degli impianti secondo le indicazioni dei libretti di uso e manutenzione, tenendo aggiornato anche il Libretto di Centrale.

Dovrà del pari essere assicurato il perfetto mantenimento in esercizio degli impianti di trattamento dell'acqua alle utenze, in modo da prevenire qualsiasi possibilità di suo inquinamento e/o infiltrazione che potrebbe renderla non pura, ancorché potabile.

Oltre a quanto di seguito indicato, dovranno essere rispettate le prescrizioni o anche solo raccomandazioni del Costruttore, siano esse contenute o meno nella documentazione “*come costruito*” consegnata dalla Committente Università degli Studi Ca' Foscari di Venezia.

Non è consentito, se non previa autorizzazione scritta, alcuna modifica agli impianti ed ai loro componenti, neppure se marginale.

In particolare ogni apparecchiatura dovrà essere sostituita con altra assolutamente identica.

## **Art. 5 Diagnostica**

La diagnostica riguarda le ispezioni e le indagini, visive e strumentali, effettuate per valutare gli scostamenti dagli standard prestabiliti e per individuare guasti incipienti dei componenti, in base alle quali l'Appaltatore dovrà decidere le eventuali variazioni (anticipazioni o ritardi) sui tempi di manutenzione programmati.

I dati raccolti dalla diagnostica devono essere registrati in schede quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

Scheda tecnica di identificazione;

Scheda diagnostica; Altro.

Le schede devono essere informatizzate e costituiscono parte integrante del Sistema Informativo di Gestione.

## **Art. 6 Controlli di efficienza e operazioni di manutenzione programmata**

I controlli di efficienza e le operazioni di manutenzione programmata si intendono finalizzati a contenere e prevenire il degrado dovuto al normale uso degli edifici e dei loro impianti, al fine di mantenerne inalterate le caratteristiche di sicurezza, funzionalità e rendimento.

L'Appaltatore dovrà eseguire ogni intervento che si rendesse necessario a seguito di una deficienza riscontrata in fase di controllo periodico (diagnostica); inoltre l'Appaltatore dovrà eseguire tutte le operazioni ed i controlli previsti nel Piano di Manutenzione. Gli oneri relativi sono integralmente compresi nella proposta offerta.

Non sono compresi nella proposta offerta gli interventi che si rendessero necessari a seguito di atti di terzi. Tali interventi verranno remunerati secondo il prezzario delle opere pubbliche del Comune di Venezia edizione 2014, al netto del ribasso percentuale offerto sull'importo posto a base di gara.

## **Art. 7 Operazioni di manutenzione secondo necessità (a seguito di guasto)**

Ogni intervento manutentivo determinato da guasto o da altra causa, ma che comunque si renda necessario per il ripristino della funzionalità del componente che ha subito il guasto, dovrà essere eseguito dall'Appaltatore secondo le modalità seguenti, in funzione della gravità attribuita al guasto:

Emergenza (elevato indice di gravità del guasto): rischio per la salute o per la sicurezza, compromissione delle attività che si stanno svolgendo nell'edificio, interruzione del servizio, rischio di gravi danni.

Inizio dell'intervento immediato, **entro pochi minuti dal guasto**.

L'elenco dei guasti ad elevato indice di gravità dovrà essere definito di comune accordo tra l'Università ed Appaltatore almeno 6 mesi prima dell'inizio del servizio; in ogni caso si intendono ad elevato indice di gravità i seguenti guasti:

- a) guasto agli impianti elevatori;
- b) mancanza energia elettrica;
- c) guasti nelle reti di distribuzione dei gas tecnici.

Urgenza (indice medio di gravità del guasto): compromissione parziale delle attività che si stanno svolgendo nell'edificio, scarsa efficienza del funzionamento dell'elemento tecnico o dell'unità tecnologica interessata al guasto, possibile rischio di danni.

Inizio dell'intervento **entro un'ora dal guasto**.

L'elenco dei guasti ad indice medio di gravità dovrà essere definito di comune accordo tra l'Università ed Appaltatore almeno 6 mesi prima dell'inizio del servizio; in ogni caso si intendono a medio indice di gravità i seguenti guasti:

- a) interruzione aria condizionata;
- b) interruzione riscaldamento;
- c) interruzione erogazione acqua sanitaria calda e fredda.

Da programmare (indice molto basso di gravità del guasto): inconveniente minimo per le attività che si stanno svolgendo nell'edificio, funzionamento del servizio entro la soglia di accettabilità.

E' possibile concordare l'inizio dell'intervento con il Responsabile dell'Area Servizi Immobiliari e Acquisti e/o gestore.

L'intervento dovrà avere inizio nei tempi sopra specificati e, per i casi "emergenza" e "urgenza", proseguire ininterrottamente fino alla eliminazione del guasto ed al ripristino della funzionalità del sistema. In ogni caso l'intervento dovrà essere organizzato in modo da ridurre al minimo il disagio per gli utenti. La data e l'orario dell'intervento dovranno essere tempestivamente comunicati al Responsabile dell'Area Servizi Immobiliari e Acquisti e/o gestore.

Il ritardo nella esecuzione degli interventi manutentivi comporterà l'assegnazione dei punteggi di cui all'Art. 12 che segue e, nel caso venissero ecceduti i punteggi annui massimi di cui allo stesso articolo, l'applicazione delle sanzioni di cui all'Art. 16 del presente allegato. L'interruzione nella esecuzione degli interventi manutentivi nei casi di emergenza e urgenza comporterà l'applicazione delle sanzioni di cui all'Art. 16 del presente allegato.

### **Art. 8 Piano di Manutenzione**

Il Piano di Manutenzione dovrà essere aggiornato annualmente sulla base dei dati forniti dalla diagnostica o secondo necessità. **Art. 9 Gestione delle richieste di intervento**

L'Appaltatore dovrà predisporre un servizio di ricevimento di segnalazioni di guasti e disservizi, attivo 8 ore al giorno, festivi esclusi. Nella fascia oraria non coperta dal servizio previsto andrà attivato il servizio di reperibilità mediante numero verde dedicato. Detto servizio dovrà disporre di personale qualificato con conoscenza del progetto degli edifici e dei loro impianti, in grado di giudicare la natura, l'indice di gravità e la pericolosità di quanto segnalato. Il servizio potrà essere localizzato anche al di fuori dell'area del Complesso, purché il personale sia in grado di intervenire in caso di guasto nei tempi indicati all'Art.7 che precede.

L'Appaltatore dovrà predisporre adeguate procedure per la segnalazione dei guasti e provvedere alla loro diffusione, al fine di facilitarne e renderne efficace la comunicazione.

### **Art. 9 Gestione delle richieste di intervento**

L'Appaltatore dovrà predisporre un servizio di ricevimento delle segnalazioni di guasti e disservizi, attivo 8 ore al giorno, festivi esclusi. Nella fascia oraria non coperta dal servizio previsto andrà attivato il servizio di reperibilità mediante numero verde dedicato. Detto servizio dovrà disporre di personale qualificato con conoscenza del progetto dell'edificio e dei suoi impianti, in grado di giudicare la natura, l'indice di gravità e pericolosità di quanto segnalato. Il servizio potrà essere localizzato anche al di fuori dell'edificio, purché il personale sia in grado di intervenire in caso di guasto nei tempi indicati dall'art. 7 che precede.

### **Art. 10 Registro dei controlli periodici**

L'Appaltatore dovrà predisporre e mantenere aggiornato il registro dei controlli periodici, nel quale dovranno essere annotati tutti gli interventi ed i controlli relativi all'efficienza e alla sicurezza relativi a:

Sicurezza statica delle strutture;

Impianti elettrici;  
Illuminazione di sicurezza;  
Impianti speciali;  
Presidi antincendio;  
Dispositivi di sicurezza e di controllo aree a rischio specifico;  
Osservanza della limitazione dei carichi d'incendio nei vari ambienti ai sensi della normativa di prevenzione incendi.

Detto registro, consultabile anche per via informatica, dovrà essere a disposizione dell'autorità preposta alle verifiche.

#### **Art. 11 Planimetrie di evacuazione**

L'Appaltatore dovrà approntare per ciascun edificio del Complesso le planimetrie di evacuazione di ciascun piano con l'indicazione dei percorsi di evacuazione secondo le normative vigenti. Dette planimetrie, stampate a colori, dovranno essere installate a parete su idonei supporti, esteticamente validi, in corrispondenza dei percorsi di fuga previsti. Tali planimetrie dovranno essere congruenti con il Piano di Emergenza e Evacuazione elaborato a cura dell'Università.

#### **Art. 12 Sistema di valutazione del livello del servizio di gestione e manutenzione**

Il livello del servizio di gestione e manutenzione verrà valutato assegnando a ciascun evento negativo il punteggio seguente (vedere anche l'Art. 7):

a) Al verificarsi di ciascun guasto:

- ad elevato indice di gravità (emergenza): 50 punti
- ad indice medio di gravità (urgenza): 25 punti

b) Ritardo nell'inizio dell'intervento in caso di guasto:

- elevato indice di gravità del guasto (emergenza): 10 punti/ora
- medio indice di gravità del guasto (urgenza): 2 punti/ora
- basso indice di gravità del guasto (da programmare): 1 punto/ora

c) Ritardo nell'emissione dei documenti seguenti:

- aggiornamento annuale Piano di Manutenzione: 5 punti/settimana
- emissione del rapporto trimestrale: 2 punti/settimana
- emissione rapporto annuale: 5 punti/settimana

All'inizio di ciascun anno del servizio di manutenzione successivo al primo, verrà azzerato il punteggio cumulato nell'anno precedente.

I punti totalizzati annualmente non dovranno superare i seguenti valori:

- primo anno: 200 punti,
- secondo anno: 180 punti,
- terzo anno: 140 punti,

Sono esclusi dalla totalizzazione i guasti provocati da azioni di terzi.

Nel caso che i punti totalizzati annualmente superino i valori sopra indicati si applicheranno le penali di cui all'Art. 16.

### **Art. 13 Sistema Informativo di Gestione**

L'Appaltatore dovrà predisporre un Sistema Informativo di Gestione, atto a fornire informazioni circa l'andamento dei servizi prestati e delle attività svolte.

Il Sistema dovrà comprendere l'elaborazione e l'emissione, alle scadenze indicate, dei seguenti rapporti:

a) Rapporti trimestrali

Tali rapporti, da emettere trimestralmente a partire dal quarto mese dall'inizio del servizio, dovranno contenere come minimo le seguenti informazioni:  
attività svolte nel trimestre, per i differenti servizi, con la certificazione che tutte le prestazioni minime di cui al Piano Esecutivo di Manutenzione contrattuale siano state effettivamente eseguite;  
situazione dello stato di efficienza e sicurezza degli edifici e dei loro impianti, anche in relazione a quanto previsto;  
criticità ed azioni intraprese;  
eventuali interventi non inclusi nel Contratto, con indicazione delle cause e dell'importo di ciascuno di essi;  
consumi energetici (energia termica ed energia elettrica), relativi al trimestre ed accumulati fino alla data.

b) Rapporti annuali

Tali rapporti, dovranno essere emessi entro 30 gg dalla scadenza annuale del servizio e dovranno contenere una sintesi dello stato di efficienza e sicurezza degli edifici e dei loro impianti, una sintesi delle attività svolte e una previsione circa il loro andamento futuro.

I rapporti, corredati da grafici e tabelle, dovranno evidenziare l'andamento dei consumi energetici nell'anno trascorso e presentare un'analisi comparativa della situazione negli anni precedenti, con indicazioni delle motivazioni di eventuali scostamenti significativi.

Tre mesi prima dell'inizio del servizio l'Appaltatore dovrà proporre all'Università e concordare con essa la struttura e l'indice dei rapporti.

### **Art. 14 Attività nel periodo compreso tra l'emissione del certificato di collaudo provvisorio e la piena funzionalità degli edifici**

Le attività che l'Appaltatore dovrà effettuare nel periodo compreso tra l'emissione del certificato di collaudo provvisorio delle opere e la piena funzionalità degli edifici costituiscono parte integrante del servizio di manutenzione.

Durante detto periodo l'Appaltatore dovrà provvedere alla custodia ed alla pulizia degli edifici, nonché a tutte le prestazioni minime previste nel Piano di Manutenzione con la sola eccezione delle prestazioni inerenti il funzionamento degli impianti, nel caso che non risultasse necessario metterli in funzione.

### **Art. 15 Inizio e durata del servizio di gestione e manutenzione**



Il Servizio inizierà contestualmente all'inizio della funzionalità degli edifici, ed avrà la durata corrispondente al periodo offerto in gara.

Il periodo compreso tra l'emissione del certificato di collaudo provvisorio degli edifici e l'inizio del servizio di gestione e manutenzione corrispondente è da considerarsi aggiuntivo al periodo offerto in gara.

#### **Art. 16 Penali**

Per ogni giorno di ritardo nell'avvio del servizio stabilito con apposito verbale, sarà applicata una penale pari ad Euro 200,00.

Qualora il punteggio attribuito per la valutazione del livello di servizio di gestione e manutenzione di ciascun anno eccedesse i valori minimi annuali di cui all'Art. 2, verrà applicata una penale di Euro 500,00 per ciascun punto eccedente.

Qualora l'Appaltatore interrompa l'esecuzione anche di uno solo degli interventi manutentivi nei casi classificati di "emergenza" o "urgenza" secondo le definizioni di cui all'Art. 12 verrà applicata una penale di Euro 5.000,00 per ciascun evento.

In caso di mancato pagamento delle penali di cui sopra da parte dell'Appaltatore, l'Università potrà far ricorso alle garanzie di cui all'Art. 28.2 del Capitolato Speciale d'Appalto – Parte A.