

Spazzatrici elettriche e diesel da 2 m³

Manutenzione post vendita

ID	REVISIONE	DATA	ESEGUITO	VERIFICATO
DRIS-CSA0135-03	0	31-10-2022	S.CUOZZO	F.P.ANNECCHINO

1. Premessa

Di seguito vengono disciplinati i contenuti, la durata e le modalità di esecuzione e di consuntivazione dei servizi di manutenzione che l'Aggiudicatario deve garantire a complemento della fornitura. I servizi che dovranno essere forniti al Comune di Napoli tramite la ASIA Napoli S.p.A. sono costituiti da:

- **garanzia del costruttore**

Il Servizio Manutenzione Automezzi di ASIA Napoli S.p.A. (di seguito brevemente *Servizio Manutenzione*), si interfacerà per tutte le attività manutentive sia per il telaio sia per l'attrezzatura, esclusivamente con il Centro Assistenza dell'Aggiudicatario, così come definito al punto 5 del Disciplinare Tecnico.

L'Aggiudicatario è tenuto a impiegare per tutti gli interventi di manutenzione ricambi originali, prodotti dalla casa costruttrice dell'autotelaio, dell'allestimento e dell'attrezzatura. In caso di comprovata irreperibilità dei ricambi l'Aggiudicatario può proporre, in alternativa, ricambi di primo impianto o di altro costruttore.

In caso di inadempienza a quanto sopra indicato verranno applicate le penali previste nello Schema di Contratto.

2. Obblighi del centro di assistenza.

Per lo svolgimento del servizio, l'Aggiudicatario e il proprio Centro Assistenza autorizzato dovranno dotarsi di un recapito telefonico, di un indirizzo e-mail e di fax, attivo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere a nominare un proprio Responsabile Tecnico e/o Capo Officina, quale rappresentante nei rapporti con il Servizio Manutenzione per l'organizzazione e l'esecuzione del lavoro.

La nomina del Responsabile Tecnico e/o Capo Officina dovrà essere controfirmata dallo stesso per accettazione. Gli estremi del recapito del Centro di Assistenza autorizzato e il nominativo del rappresentante dovranno essere comunicati ufficialmente e riportati nel verbale di inizio attività.

L'Aggiudicatario dovrà:

1. Segnalare *ad horas*, al Servizio Manutenzione, a mezzo e-mail all'indirizzo serv.manutenz.acc@asianapoli.it, ogni circostanza, imprevisto o quant'altro potrebbe pregiudicare lo svolgimento regolare del servizio oggetto del presente disciplinare.
2. Rispettare tutte le norme e le disposizioni che regolamentano l'accesso alle strutture di ricovero degli automezzi.
3. Provvedere, a propria cura e spese, allo smaltimento finale dei ricambi e lubrificanti.
4. Attenersi scrupolosamente alle modalità previste nelle prestazioni da eseguire, come descritte negli articoli che disciplinano il servizio di garanzia post vendita.
5. Assumere tutte le responsabilità, civili e penali, per eventuali danni a persone o cose, arrecati dal proprio personale durante il trasporto degli automezzi.
6. Garantire il pronto recupero di qualsiasi rifiuto solido e attivare tutte le misure atte a mitigare gli effetti sul suolo della caduta accidentale di rifiuto liquido, che per qualsiasi ragione dovesse spargersi lungo il tragitto durante il trasporto degli automezzi.

Inoltre l'Aggiudicatario, per l'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dall'esecuzione del servizio qui descritto, dovrà disporre del personale qualificato, di tutti i mezzi, delle attrezzature, degli impianti e dei materiali necessari dall'inizio della fornitura e fino al termine del periodo di assistenza in garanzia. Tutti i mezzi, le attrezzature, le postazioni di lavoro e i materiali dovranno essere in regola con le vigenti normative e regolarmente autorizzati e/o abilitati dalle Autorità Competenti.

Resta inteso che il Servizio Manutenzione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di quei ricambi che si riscontrassero qualitativamente non soddisfacenti, nocivi e/o dannosi alle persone e alle cose, nonché la sostituzione di tutto quanto non conforme alle vigenti norme in materia di sicurezza.

Il Servizio Manutenzione si riserva la facoltà di compiere sopralluoghi al Centro di Assistenza in qualunque fase della gara e durante tutto il periodo dell'appalto.

A tale scopo l'Aggiudicatario assicurerà la necessaria assistenza tecnico-logistica.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di dotare il proprio Centro Assistenza di postazione informatica costituita da un PC con collegamento a internet dotato di proprio indirizzo I.P. statico, su cui Servizio Manutenzione provvederà a fornire le credenziali di accesso al server aziendale ASIA tramite connessione a desktop remoto con protocollo RDP per l'utilizzo del proprio software di gestione centralizzato delle richieste di manutenzione.

2.1 Tempistica degli interventi

La riparazione dell'automezzo e la sua riconsegna in piena efficienza dovrà avvenire, nei tempi più brevi possibili, e, comunque, entro e non oltre **la data di consegna prevista che deve essere riportata nel preventivo. I giorni lavorativi necessari alla riparazione non possono superare quanto riportato nella seguente tabella.**

Intervento per cui sono previste max 8 ore manodopera	Intervento per cui sono previste max 16 ore manodopera	Intervento per cui sono previste max 30 ore manodopera	Intervento per cui sono previste max 50 ore manodopera	Interventi per cui sono previste oltre le 50 ore di manodopera
Giorni lavorativi 3	Giorni lavorativi 5	Giorni lavorativi 7	Giorni lavorativi 9	Giorni lavorativi 15

Inoltre, le riparazioni non potranno, in ogni caso, superare i 30 giorni lavorativi (o i limiti temporali suindicati per avarie di grossa entità), salvo esplicita e formale autorizzazione da parte del Servizio Manutenzione.

Solo in caso di accertata difficoltà, opportunamente comunicata e documentata dall'Aggiudicatario, il Servizio Manutenzione potrà concedere proroga al termine prefissato, riscadenzando la data di consegna.

Il mancato rispetto dei tempi di riconsegna porterà alla emissione delle penali previste al Schema di Contratto.

Le richieste di intervento potranno interessare uno o più automezzi contemporaneamente; l'Aggiudicatario dovrà avere la capacità operativa, in termini sia di risorse umane sia strumentali, tale da assicurare, l'intervento contemporaneo su almeno tre (3) automezzi, in caso di inadempienza, interverranno le strutture Asia, che attiveranno il servizio di trasferimento automezzi, ribaltando il costo al Centro Assistenza.

3. Descrizione del servizio

3.1 Garanzia del costruttore

L'Aggiudicatario deve fornire garanzia sull'automezzo e sulle attrezzature per un periodo minimo di 2 anni (settecento trenta giorni) decorrenti dalla data di ciascuna consegna del mezzo; deve, inoltre, essere interlocutore e riferimento unico nei confronti dell'ASIA per tutte le parti dell'automezzo, incluse parti di costruzione non propria.

Nel periodo di garanzia l'Aggiudicatario, mediante apposite campagne di richiamo, si impegna alla sostituzione di tutte le parti e di tutti i complessivi che con l'utilizzo presentassero difetti o rotture dovute a errato montaggio, e/o errata progettazione, e/o a qualità scadente di materiali in relazione all'utilizzo previsto, tali da pregiudicare la corretta funzionalità e l'utilizzo del mezzo.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare, a propria cura e onere, nel periodo di garanzia le seguenti prestazioni:

1. la fornitura e la sostituzione di tutti i ricambi di quelle parti che risultino danneggiate e/o usurate in maniera anomala per difetti di materiali, di costruzione e di montaggio, ovvero per cedimento strutturale o per trattamenti carenti;
2. la fornitura della manodopera necessaria all'esecuzione dell'intervento in garanzia;
3. i lubrificanti, i grassi, i liquidi funzionali e i filtri;
4. gli oneri di smaltimento di lubrificanti, filtri, batterie e, in generale, delle parti sostituite;
5. in caso di immobilità del mezzo, l'intervento presso le sedi ASIA ovvero il trasporto del veicolo presso il proprio Centro Assistenza, a mezzo di carro soccorso.

4. Richieste di intervento

Il Servizio Manutenzione provvederà a inviare al Centro Assistenza le richieste di intervento utilizzando il software di gestione centralizzato fornito da ASIA e in uso sul PC in dotazione al Centro Assistenza, come sopra specificato, o a mezzo posta elettronica, solo in caso di comprovato malfunzionamento del software o della connessione remota.

5. Movimentazione degli automezzi

La movimentazione degli automezzi per e dal Centro Assistenza sarà a cura e onere dell'Aggiudicatario.

Per le operazioni di trasporto degli automezzi, (non marcianti e marcianti), che devono essere eseguite con carro soccorso, in ogni caso l’Aggiudicatario manleva ASIA da qualsivoglia responsabilità civile e penale derivanti da infrazioni al codice della strada, da incidenti automobilistici e danni ambientali, mancati pedaggi.

Il trasporto dell’automezzo, ricoverato presso una sede ASIA, al Centro Assistenza dovrà avvenire entro un turno di lavoro successivo alla richiesta di intervento.

Nel caso di avarie che impediscano la marcia di un automezzo in circolazione nell’ambito del territorio della città di Napoli, l’Aggiudicatario dovrà assicurare l’intervento in loco della propria officina mobile entro 1 (una) ora dalla richiesta di intervento, nel caso di avarie nell’ambito del territorio della città metropolitana (oltre il confine del comune di Napoli), l’Aggiudicatario dovrà assicurare l’intervento in loco della propria officina mobile entro 3 (tre) ore dalla richiesta di intervento.

La richiesta di intervento può essere anche anticipata telefonicamente o a mezzo fax, fermo restando la successiva formalizzazione nel software.

Nel caso che il guasto non possa essere risolto su strada, l’automezzo dovrà essere trasferito presso il Centro Assistenza entro 3 (tre) ore dall’intervento in loco dell’officina mobile, a mezzo del carro soccorso.

Per le operazioni di trasporto degli automezzi non marcianti l’Aggiudicatario manleva ASIA da qualsivoglia responsabilità civile e penale derivanti da infrazioni al codice della strada, da incidenti automobilistici e danni ambientali.

Nel caso in cui il guasto che non possa essere risolto su strada interessi più automezzi contemporaneamente e il Centro Assistenza non avesse la capacità tecnica di trasferire gli automezzi, quest’ultimo potrà, eventualmente, avvalersi delle strutture ASIA che attiveranno il servizio di trasferimento automezzi, ribaltando il costo al Centro Assistenza.

Nel caso di intervento notturno il Centro Assistenza dovrà garantire la reperibilità almeno per le vie brevi, in caso di irreperibilità le strutture ASIA attiveranno il servizio di trasferimento automezzi, ribaltando il costo al Centro Assistenza.

5.1 **Consegna del veicolo**

Nel caso di intervento che comporti l’invio del veicolo oggetto di manutenzione presso l’officina dell’Impresa, viene compilato il modulo “verbale di affido e trasporto”, emesso dall’officina

interna ASIA di riferimento. Con tale atto, l'Impresa si assume la responsabilità del deposito fiduciario del veicolo a essa affidato, rispondendone anche per eventuali infrazioni, danni, ecc., provocati durante la fase di trasferimento o di prova su strada. In tale verbale vengono trascritti tutti gli estremi dell'oggetto di manutenzione che si affida per le riparazioni, tutti i particolari visibilmente mancanti o fuori uso, e tutti gli altri eventuali dati utili a precisare le condizioni in cui si trova il medesimo al momento della consegna, ivi compreso il livello di carburante contenuto nel serbatoio, i km rilevati, le ore di funzionamento motore e la presenza e la marca della/e batteria/e all'arrivo presso la struttura dell'Impresa. Detto “verbale di affido e trasporto” dovrà altresì riportare il riferimento al numero identificativo della “richiesta di intervento” con il quale è stata attivata la procedura di manutenzione.

Nel caso che il veicolo oggetto di manutenzione sia fermo in avaria presso una struttura ASIA, diversa dall'officina interna di riferimento, l'Impresa è tenuta a ritirare il modulo “verbale di affido e trasporto” presso l'officina interna e compilare la parte relativa alle condizioni in cui si trova, ecc., con il personale dell'ente aziendale assegnatario del veicolo; l'Impresa è tenuta a trasmettere a mezzo e-mail, nel più breve tempo possibile, copia del “verbale di affido e trasporto” all'officina interna di riferimento.

Qualora, invece, il trasferimento presso la struttura dell'Impresa del veicolo avvenisse per automezzo in avaria su strada, l'Impresa è tenuta a trasmettere a mezzo e-mail, nel più breve tempo possibile, copia del documento di trasporto del carro soccorso all'officina interna di riferimento. L'officina interna provvederà a inviare a mezzo e-mail copia del “verbale di affido e trasporto” da allegare al documento di trasporto del carro soccorso.

6. Consuntivazione degli interventi in garanzia

A conclusione di ogni intervento di manutenzione in garanzia il Centro Assistenza dovrà inviare consuntivo dettagliato dei lavori effettuati, dei ricambi e materiali utilizzati e dei tempi di lavorazione, in accordo con i tempi di lavorazione, i listini delle parti di ricambio e i piani di manutenzione programmata, presentati in fase di gara; il consuntivo dovrà riportare un ammontare complessivo dell'intervento pari a € **0,00**. La compilazione e trasmissione del consuntivo dovrà avvenire mediante il software di cui sopra; sono accettate, in deroga, trasmissioni a mezzo posta elettronica, solo in caso di comprovato malfunzionamento del software o della connessione remota.

7. Modalità presentazione preventivo lavori

La compilazione e trasmissione del preventivo, dovrà avvenire mediante il software di cui sopra entro le 48 ore dalla consegna dell'automezzo per la diagnosi.

Sono accettate, in deroga, trasmissioni a mezzo posta elettronica del preventivo, datato, timbrato e firmato dal titolare o dal legale rappresentante dell'Aggiudicatario, solo in caso di comprovato malfunzionamento del software o della connessione remota.

Nella redazione del preventivo devono essere contabilizzate le seguenti voci:

1. la fornitura e la sostituzione di tutti i ricambi di quelle parti che risultino danneggiate;
2. la fornitura della manodopera necessaria all'esecuzione dell'intervento;
3. i materiali di consumo e le minuterie;
4. i lubrificanti, i grassi, i liquidi funzionali ed i filtri;

Nell'esecuzione delle lavorazioni il Centro Assistenza è tenuto seguire il seguente ordine di priorità nella scelta dei ricambi da impiegare per la riparazione i ricambi:

- a) ricambi originali prodotti dalla casa costruttrice dell'autotelaio e dell'allestimento;
- b) ricambi forniti di primo equipaggiamento sulle attrezzature;
- c) ricambi reperiti sul mercato e perfettamente compatibili con i ricambi originali.

Per il punto c) il Centro Assistenza dovrà garantire, sotto la propria responsabilità, l'assoluta conformità del particolare impiegato con quello originale, assumendosi qualsiasi responsabilità e onere per danni subiti da ASIA per gli eventuali fermo macchina imputabili ai predetti particolari utilizzati.

Il preventivo deve, inoltre, riportare esplicitamente i tempi di fine lavorazione del veicolo previsti, a far data dall'autorizzazione dello stesso.

Prima dell'esecuzione dei lavori, i preventivi di spesa redatti sulla base delle indicazioni di cui sopra, dovranno essere approvati dal Servizio Manutenzione, secondo le normali procedure previste nel SW InfoPMS, attraverso il quale saranno rilasciate le certificazioni necessarie al pagamento delle fatture (verbale di collaudo).

Tutta la documentazione inerente ogni pratica manutentiva dovrà essere gestita a mezzo del software di gestione centralizzato di cui sopra; solo in caso di comprovato malfunzionamento dello stesso o della connessione remota, sarà possibile avvalersi della trasmissione a mezzo e-mail.

Qualora il lavaggio dell’automezzo o parte di esso fosse propedeutico e necessario alla riparazione, l’Aggiudicatario dovrà provvedere a tale operazione in totale autonomia.

A conclusione di ciascun intervento l’Impresa è tenuta a fare la verifica dei liquidi funzionali, la verifica di corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza dell’automezzo (es. sensore, pedane, fungo, lampeggiante, protezione operai, ecc), dei sistemi di protezione, dei fari, fanali e lampadine e registrare tale attività su apposita scheda, da archiviare nell’InfoLink della lavorazione e da inviare in copia, a mezzo e-mail, all’indirizzo serv.manutenz.acc@asianapoli.it, solo in caso di malfunzionamento di detto archivio.

7.1 Verifica di regolare esecuzione lavori

Il Servizio Manutenzione dell’ASIA, tramite propri tecnici, provvederà a verificare l’esecuzione dei lavori descritti nella scheda tecnica di lavoro o nel preventivo direttamente presso l’officina dell’Impresa o, in alternativa, all’atto della riconsegna fisica presso le proprie strutture. Il controllo (che si limiterà alla verifica di funzionalità e laddove possibile alla verifica della sostituzione dei ricambi) solo in caso di esito positivo darà luogo alla registrazione nel software del Collaudo Tecnico.

7.2 Riconsegna fisica

Nel caso di interventi eseguiti presso l’Impresa, la stessa provvederà, a lavori completati e verificati, all’archiviazione del modulo “verbale di affido e trasporto”, compilato nella sezione della “Riconsegna” nell’infoLink della lavorazione. Il “verbale affido e trasporto” dovrà recare il nome del tecnico ASIA che ha verificato i lavori e le firme di chi rappresenta l’Impresa e di chi rappresenta ASIA al momento della consegna del veicolo.

Si precisa che la mancata archiviazione nell’infoLink (o trasmissione in caso di malfunzionamento dell’archivio) della documentazione prevista o l’uso di documentazione difforme dai moduli richiamati nel presente disciplinare rappresenterà motivo ostativo all’approvazione definitiva dell’intervento manutentivo.