



Disciplinare Tecnico
Manutenzione post vendita
Allegato C

30 dicembre 2015

DRIS
Servizio Progettazione
Progettazione, Attrezzature,
Automezzi e S.I.T.
DRIS-80/16
rf - gb

**Autocarro 4 assi di massa complessiva 40 t,
allestito con compattatore a carico
posteriore da 30 m³
Manutenzione post vendita**



ISO 9001 - Cert. n.28510



A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

Sede Legale: 80147 NAPOLI • via Volpicella, 315; **Sede Direzionale:** 80078 Pozzuoli (NA) • via Antiniana 2/a

Tel. +39 081 7351524 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: info@asianapoli.it • www.asianapoli.it • C.F. e P.Iva 07494740637

| | | |
|--|--|--|
|  | <p align="center"><i>Disciplinare Tecnico</i> Manutenzione post vendita <i>Allegato C</i> 30 dicembre 2015</p> | <p>DRIS Servizio Progettazione Progettazione, Attrezzature, Automezzi e S.I.T. DRIS-80/16 rf - gb</p> |
|--|--|--|

1 Premessa

Nel presente allegato ASIA provvede a disciplinare i contenuti, la durata e le modalità di esecuzione e di consuntivazione dei servizi di manutenzione che la Ditta deve garantire a complemento della fornitura. I servizi che devono essere forniti si articolano in:

- **garanzia limitata del costruttore**
- **intervento di manutenzione programmata**
- **intervento di manutenzione a guasto o a danno**

L'interlocutore del Servizio Manutenzione Automezzi di ASIA (di seguito brevemente *Servizio Manutenzione*), per tutte le attività manutentive sia per il telaio sia per l'attrezzatura, sarà il Centro Assistenza della Ditta.

Vengono, altresì, definiti le estensioni di garanzie richieste e le relative modalità di esecuzione. Inoltre, viene regolamentata la **modalità di richiesta, preventivazione, esecuzione e consuntivazione** di interventi di riparazione a guasto o danno incidentale non rientranti nella garanzia estesa.

La Ditta è tenuta 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 la Ditta 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 dal Disciplinare di Gara

2 Obblighi del centro di assistenza.

Per lo svolgimento del servizio, la Ditta dovrà dotarsi di un recapito telefonico, di un indirizzo e-mail e di fax, attivo 24 ore su 24.

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



ISO 9001 - Cert. n.28510

A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

Sede Legale: 80147 NAPOLI • via Volpicella, 315; **Sede Direzionale:** 80078 Pozzuoli (NA) • via Antiniana 2/a

Tel. +39 081 7351524 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: info@asianapoli.it • www.asianapoli.it • C.F. e P.Iva 07494740637

| | | |
|--|---|--|
|  | <p style="text-align: center;"><i>Disciplinare Tecnico</i> Manutenzione post vendita <i>Allegato C</i> 30 dicembre 2015</p> | <p>DRIS Servizio Progettazione Progettazione, Attrezzature, Automezzi e S.I.T. DRIS-80/16 rf - gb</p> |
|--|---|--|

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.

La Ditta appaltatrice dovrà:

1. Segnalare *ad horas*, al Servizio Manutenzione di ASIA, 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.

Viene, inoltre, precisato che:

la Ditta aggiudicataria dell'appalto, per l'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dall'esecuzione del servizio di cui al presente Disciplinare, dovrà disporre del personale qualificato, di tutti i mezzi, delle attrezzature, degli impianti e dei materiali necessari per l'espletamento del servizio di che trattasi 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 l'ASIA, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di quei ricambi che si riscontrassero qualitativamente non soddisfacenti, nocivi e/o dannosi alle



ISO 9001 - Cert. n.28510

A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

Sede Legale: 80147 NAPOLI • via Volpicella, 315; **Sede Direzionale:** 80078 Pozzuoli (NA) • via Antiniana 2/a

Tel. +39 081 7351524 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: info@asianapoli.it • www.asianapoli.it • C.F. e P.Iva 07494740637

persone e alle cose, nonché la sostituzione di tutto quanto non conforme alle vigenti norme in materia di sicurezza.

L'ASIA, tramite il proprio 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 la Ditta aggiudicataria assicurerà la necessaria assistenza tecnico-logistica.

La Ditta 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 ASIA 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; il Centro Assistenza dovrà inoltre essere munito di un indirizzo di posta elettronica.

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, riportata nel preventivo.

Il computo dei giorni necessari alla riconsegna dell'automezzo riparato parte dalla data di accettazione del preventivo.

Nel caso di riparazioni particolarmente gravose, riconosciute in contraddittorio come tali e richiedenti più di sette (7) giorni lavorativi, i tempi di riconsegna saranno specificamente concordati.

Solo in caso di accertata difficoltà, opportunamente comunicata e documentata dalla Ditta, 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 dal Disciplinare di Gara

Le richieste di intervento potranno interessare uno o più automezzi contemporaneamente; la Ditta dovrà avere la capacità operativa, in termini sia di risorse umane sia strumentali, tale da assicurare, l'intervento contemporaneo su almeno tre (3) automezzi.



Disciplinare Tecnico
Manutenzione post vendita
Allegato C

30 dicembre 2015

DRIS
Servizio Progettazione
Progettazione, Attrezzature,
Automezzi e S.I.T.
DRIS-80/16
rf - gb

3 Descrizione del servizio

3.1 Garanzia limitata del costruttore

La Ditta deve fornire garanzia sull'automezzo e sulle attrezzature per un periodo minimo di 2 anni (settecentotrenta giorni) decorrenti dalla data di consegna dell'ultimo automezzo; 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 la Ditta, 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.

La Ditta dovrà assicurare, a propria cura e onere, 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;
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.

3.2 Intervento di manutenzione programmata

Il servizio prevede, per un periodo coincidente con la durata della garanzia limitata, a fronte del canone annuo previsto nel Disciplinare di Gara e al netto del ribasso offerto, l'esecuzione da parte della Ditta di tutte le attività di manutenzione programmata previste dal piano di manutenzione presentato in sede di offerta (punto 5.1.6 del DT) riferiti a un utilizzo medio annuo stimato in termini sia di percorrenze sia di ore di impiego della presa di forza (PTO) come riportato in tabella:

| | |
|--------------------|--------|
| km | 30.000 |
| h lavoro della PTO | 1.500 |

In ogni caso dovranno essere garantiti interventi di manutenzione programmata (telaio e attrezzatura), ogni anno.



ISO 9001 - Cert. n.28510

A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

Sede Legale: 80147 NAPOLI • via Volpicella, 315; **Sede Direzionale:** 80078 Pozzuoli (NA) • via Antiniana 2/a

Tel. +39 081 7351524 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: info@asianapoli.it • www.asianapoli.it • C.F. e P.Iva 07494740637

Nell'esecuzione degli interventi di manutenzione programmata, a fronte del canone corrisposto alla Ditta sono compresi:

1. la manodopera necessaria all'esecuzione dell'intervento;
2. i materiali di consumo e le minuterie;
3. la sostituzione di tutti i componenti previsti nel piano di manutenzione programmata;
4. tutti i ricambi soggetti a normale usura nel regolare utilizzo quali batterie, tergicristalli, etc.;
5. i lubrificanti, i grassi, i liquidi funzionali ed i filtri;
6. gli oneri di smaltimento di lubrificanti, filtri, batterie e in generale delle parti sostituite.

3.3 Intervento di manutenzione a guasto o a danno

Il servizio prevede l'esecuzione delle attività di riparazione che si rendano necessarie a fronte di avarie accidentali non prevedibili e non imputabili alla normale usura.

L'accertamento della causa dell'avaria sarà onere del Centro Assistenza in contraddittorio con il Servizio Manutenzione. Sono altresì considerate le riparazioni di danni conseguenti a sinistri stradali.

ASIA potrà chiedere al Centro Assistenza di predisporre un preventivo tecnico-economico delle operazioni di riparazione necessarie. In tal caso il Centro Assistenza è tenuto all'elaborazione del preventivo di spesa, tenendo conto degli sconti sui listini e il costo della manodopera dichiarati in sede di gara.

Solo dopo l'accettazione del preventivo e relativo benestare alla riparazione da parte del Servizio Manutenzione, l'inizio dei lavori potrà avere luogo. Nessuna lavorazione in variazione al preventivo può essere eseguita senza nuovo formale benestare del Servizio Manutenzione. I tempi necessari per effettuare gli interventi sono quelli indicati nei tempari delle case costruttrici o comunque concordati in fase di accettazione preventivo.

A conclusione di ciascun intervento la Ditta 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, etc), di sistemi di protezione, dei fari, fanali e lampadine.

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 da il Centro Assistenza sarà a cura e onere della Ditta, solo durante il periodo di garanzia.

Per le operazioni di trasporto degli automezzi, (non marcianti e marcianti), eseguite a propria cura, la Ditta manleva ASIA da qualsivoglia responsabilità civile e penale derivanti da infrazioni al codice della strada, da incidenti automobilistici e danni ambientali.

5.1 Garanzia limitata del costruttore

Nel caso di avarie che impediscano la marcia dell'automezzo ricoverato presso una sede ASIA, il trasporto dello stesso al Centro Assistenza dovrà avvenire entro le 24 ore successive alla richiesta di intervento; gli oneri del trasporto saranno a carico della Ditta.

Nel caso di avarie che impediscano la marcia di un automezzo in circolazione nell'ambito del territorio della città di Napoli, la Ditta dovrà assicurare l'intervento in loco della propria officina mobile (di cui al punto 4 del DT) entro 1 (una) ora dalla richiesta di intervento, nel caso di avarie nell'ambito del territorio della città metropolitana, la Ditta dovrà assicurare l'intervento in loco della propria officina mobile (di cui al punto 4 del DT) 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 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.

Per le operazioni di trasporto degli automezzi non marcianti la Ditta 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.

5.2 Intervento di manutenzione programmata

Nel caso in cui l'automezzo da sottoporre a manutenzione programmata sia contestualmente oggetto di un'avaria che ne impedisca la marcia, ASIA si riserva la facoltà di chiedere alla Ditta di provvedere al trasporto dello stesso al Centro Assistenza, a fronte di un corrispettivo da concordare.

5.3 Intervento di manutenzione a guasto o a danno

Nel caso in cui l'automezzo sia oggetto di un'avaria che ne impedisca la marcia, ASIA si riserva la facoltà di chiedere alla Ditta di provvedere al trasporto dello stesso al Centro Assistenza, a fronte di un corrispettivo da concordare.

6 Consuntivazione degli interventi in garanzia e di manutenzione programmata

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 di spese

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 della Ditta aggiudicataria, 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;
5. gli oneri di smaltimento di lubrificanti, filtri, batterie e in generale delle parti sostituite.

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.

La quotazione delle voci di preventivo deve essere valutata tenendo presente che:

- a) il prezzo dei ricambi sarà quello del listino presentato in sede di gara secondo le modalità indicate dal DT al punto **5.1.8**, ridotto dello sconto fissato nel modello 2 "Offerta Economica". Per i ricambi del tipo "compatibili con gli originali", il costo verrà determinato in contraddittorio con gli uffici preposti dall'ASIA.
- b) le ore di manodopera saranno rilevate dal tempario presentato in sede di gara, inserito in apposito plico secondo le modalità indicate dal DT al punto **5.1.7**, che dovrà essere



dettagliato e comprendere tutte le operazioni di manutenzione e di sostituzione delle parti.

- c) Il costo orario della manodopera sarà quello indicato nel modello 2 “*Offerta Economica*”.

Qualora fosse necessaria l'esecuzione di operazioni non comprese nei tempari, devono essere indicate con chiarezza le ore di manodopera e il costo dei materiali necessari, riportando, inoltre, tutti gli elementi utili per valutare la congruità del preventivo stesso. In assenza di queste informazioni di dettaglio le spese esposte non saranno riconosciute.

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

Non saranno retribuite le ore di manodopera per eventuali lavori non indicati nel preventivo, se non specificatamente approvati dal Servizio Manutenzione. Prima dell'esecuzione dei lavori, i preventivi di spesa redatti sulla base delle indicazioni di cui sopra, dovranno essere approvati dal Servizio Manutenzione, successivamente si provvederà a emettere ordinativo dei lavori.

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, la ditta ne darà comunicazione a mezzo e-mail all'indirizzo serv.manutenz.acc@asianapoli.it, e potrà provvedere in proprio allo stesso, purché il costo del lavaggio sia specificamente concordato con il Servizio Manutenzione.

8 Consuntivazione degli interventi di manutenzione a guasto o a danno

La conclusione di un intervento di riparazione prevede, all'atto della consegna dell'automezzo riparato, una verifica di funzionalità e di sicurezza, nonché di corretta esecuzione delle lavorazioni a cura del Servizio Manutenzione, in riscontro a quanto previsto dal preventivo. A valle di tale verifica il Servizio Manutenzione provvederà, solo in caso di esito positivo, a chiudere l'intervento a mezzo del software di gestione centralizzato.