



*Direzione Ricerca Innovazione Sviluppo*

Rev. 1.0 del aprile 2018

*Servizio Progettazione*

# ***AUTOMEZZI DUE ASSI DA 3,5 t ALLESTITI CON CASSONE RIBALTABILE DA 5 m<sup>3</sup>, SISTEMA DI COSTIPAZIONE A MONOPALA ARTICOLATA E ALZAVOLTACASSONETTI (AVC) PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA***

## ***Allegato B1***

### ***Manutenzione post vendita***



**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 e Direzionale:** 80146 Napoli • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel +39 081 7351583 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637 1 di 11



*Disciplinare Tecnico*  
***Manutenzione post vendita***  
*Allegato B1*

*Area Servizi Tecnico Logistici*

*fpa – sc*

Rev. 1.0 del apr. 2018

## 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 dovranno essere forniti al Comune di Napoli tramite la ASIA Napoli S.p.A. sono costituiti da:

- **garanzia del costruttore**
- **intervento di manutenzione programmata**

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 6 del Disciplinare Tecnico.

Di seguito vengono, altresì, definite le estensioni di garanzie richieste e le relative modalità di esecuzione.

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 dovrà dotarsi di un recapito telefonico, di un indirizzo e-mail e di fax, attivo 24 ore su 24.

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.



**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 e Direzionale:** 80146 Napoli • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel +39 081 7351583 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637 **2 di 11**



*Disciplinare Tecnico*  
***Manutenzione post vendita***  
*Allegato B1*

*Area Servizi Tecnico Logistici*

*fpa – sc*

Rev. 1.0 del apr. 2018

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](mailto: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.



*Disciplinare Tecnico*  
**Manutenzione post vendita**  
*Allegato B1*

*Area Servizi Tecnico Logistici*

*fpa – sc*

Rev. 1.0 del apr. 2018

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, riportata nel preventivo, compilando l'apposito campo nella sezione "Prevista consegna" nel software.

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

Nel caso di veicoli che presentino avarie di grossa entità, riconosciute in contraddittorio come tali (di seguito specificamente riportate), le riparazioni non potranno superare quanto di seguito riportato:

- gg 40 nel caso di incidenti che hanno provocato la deformazione del telaio
- gg 30 nel caso di incendi che hanno danneggiato gravemente l'impianto elettrico;
- gg 25 nel caso di incidenti che hanno provocato gravi danni alla carrozzeria;
- gg 20 nel caso in cui si chiedi la revisione dei complessivi (motori – cambi).



**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 e Direzionale:** 80146 Napoli • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel +39 081 7351583 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637 **4 di 11**



*Disciplinare Tecnico*  
**Manutenzione post vendita**  
*Allegato B1*

Area Servizi Tecnico Logistici

fpa – sc

Rev. 1.0 del apr. 2018

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.

### 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 (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.

L'estensione della garanzia oltre i due anni, offerta in fase di gara sarà valutata come elemento premiante sottoposto a punteggio. Saranno presi in considerazione i semestri offerti in più rispetto alla durata base di 24 mesi, purché comprendenti l'esecuzione di almeno un tagliando completo (telaio + allestimento).

Nell'allegato C sono riportati i criteri di determinazione dei coefficienti moltiplicativi dei punteggi.

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.



**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 e Direzionale:** 80146 Napoli • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel +39 081 7351583 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637 **5 di 11**





*Disciplinare Tecnico*  
**Manutenzione post vendita**  
*Allegato B1*

Area Servizi Tecnico Logistici

fpa – sc

Rev. 1.0 del apr. 2018

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

1. la manutenzione ordinaria, attraverso i tagliandi programmati, e secondo quanto dettagliato al paragrafo successivo;
2. 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;
3. la fornitura della manodopera necessaria all'esecuzione dell'intervento in garanzia;
4. i lubrificanti, i grassi, i liquidi funzionali e i filtri;
5. gli oneri di smaltimento di lubrificanti, filtri, batterie e, in generale, delle parti sostituite;
6. 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

La fornitura include, per un periodo coincidente con la durata della garanzia, (ivi compresa l'estensione eventualmente offerta in fase di gara), l'esecuzione da parte dell'Aggiudicatario di tutte le attività di manutenzione programmata previste dal piano di manutenzione presentato in sede di offerta (punto 7.1.8 del DT) riferiti a un utilizzo medio annuo stimato in termini sia di percorrenze 20.000 km sia di ore di impiego della presa di forza (PTO) 1.000 h.

Nell'esecuzione degli interventi di manutenzione programmata 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;



**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 e Direzionale:** 80146 Napoli • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel +39 081 7351583 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637 **6 di 11**



*Disciplinare Tecnico*  
**Manutenzione post vendita**  
*Allegato B1*

*Area Servizi Tecnico Logistici*

*fpa – sc*

Rev. 1.0 del apr. 2018

7. la produzione mensile un riepilogo contenente le attività svolte nel mese precedente e contestualmente la programmazione degli interventi previsti per il mese in corso. Tale riepilogo va inviato, a mezzo e-mail, entro il 5 del mese in corso al servizio manutenzione ([serv.manutenz.acc@asianapoli.it](mailto:serv.manutenz.acc@asianapoli.it),

Si precisa che la gestione della pianificazione puntuale delle attività di manutenzione programmata è totalmente demandata all'Aggiudicatario, la quale sarà in tal modo unico responsabile di eventuali anomalie o rotture che dovessero verificarsi ed imputabili ad una impropria o ritardata manutenzione nel periodo di garanzia e sua eventuale estensione.

#### 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 dell'Aggiudicatario, solo durante il periodo di garanzia minimo o quello esteso

Per le operazioni di trasporto degli automezzi, (non marcianti e marcianti), che si ricorda devono essere eseguite con targa prova, 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.

##### 5.1 Garanzia 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 due turni di lavoro successivi alla richiesta di intervento; gli oneri del trasporto saranno a carico dell'Aggiudicatario.



**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 e Direzionale:** 80146 Napoli • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel +39 081 7351583 • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637 7 di 11



*Disciplinare Tecnico*  
**Manutenzione post vendita**  
*Allegato B1*

*Area Servizi Tecnico Logistici*

*fpa – sc*

Rev. 1.0 del apr. 2018

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 (di cui al punto **6.3** del DT) 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 (di cui al punto **6.3** 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 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.

## **5.2 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 all'Aggiudicatario di provvedere al trasporto dello stesso al Centro Assistenza, a fronte di un corrispettivo da concordare.





*Disciplinare Tecnico*  
**Manutenzione post vendita**  
*Allegato B1*

Area Servizi Tecnico Logistici

fpa – sc

Rev. 1.0 del apr. 2018

## 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 malf funzionamento 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 dell'Aggiudicatario, solo in caso di comprovato malf funzionamento 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.



*Disciplinare Tecnico*  
***Manutenzione post vendita***  
*Allegato B1*

*Area Servizi Tecnico Logistici*

*fpa – sc*

Rev. 1.0 del apr. 2018

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 Disciplinare di Gara, 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 **7.1.9** 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.

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 INFO pms, 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.



*Disciplinare Tecnico*  
***Manutenzione post vendita***  
*Allegato B1*

*Area Servizi Tecnico Logistici*

*fpa – sc*

Rev. 1.0 del apr. 2018

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