



Città Metropolitana
di Genova

CAPITOLATO TECNICO

OGGETTO	Accordo Quadro per l'affidamento dei Servizi di pulizia e igiene ambientale da eseguirsi su immobili delle Pubbliche Amministrazioni siti sul territorio della Regione Liguria – appalto verde (DM 29 gennaio 2021)
STAZIONE APPALTANTE	La Città Metropolitana di Genova
RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO DELLA STAZIONE APPALTANTE PER L'ACCORDO QUADRO	D.ssa Norma Tombesi, responsabile della Stazione Unica Appaltante della Città Metropolitana
CONTRATTO DI SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	L'atto stipulato dalle Amministrazioni Contraenti con il Soggetto Aggiudicatario
COMMITTENTE/ AMMINISTRAZIONECONTRAENTE	La Pubblica Amministrazione che aderisce all'Accordo Quadro e attiva i contratti derivati

SOMMARIO

1	DEFINIZIONI	5
2	OGGETTO	7
3	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	7
3.1	SERVIZI GESTIONALI	8
3.1.1	PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ	8
3.1.2	GESTIONE ORDINI DI ATTIVITÀ' A RICHIESTA	8
3.1.3	CALL CENTER	9
3.1.4	SISTEMA INFORMATIVO	11
3.1.5	CORRISPETTIVO PER I SERVIZI GESTIONALI	12
3.2	SERVIZI OPERATIVI	13
3.2.1	PULIZIA AREE INTERNE	14
3.2.1.1	Luogo di esecuzione	14
3.2.1.2	Frequenze	14
3.2.1.3	Definizione degli standard di servizio.....	14
3.2.1.4	Modalità operative generali	15
3.2.1.5	Modalità operative per gli immobili di residenzialità pubblica – criticità	15
3.2.1.6	Sanificazione dei locali	16
3.2.1.7	Presidio	16
3.2.1.8	Criteri ambientali minimi (CAM).....	16
3.2.1.9	Prodotti, materiali e attrezzature.....	20
3.2.1.10	Corrispettivo per la fornitura del materiale igienico-sanitario	22
3.2.2	PULIZIA AREE GRIGIE	22
3.2.2.1	Luogo di esecuzione	22
3.2.2.2	Frequenze e standard di servizio.....	22
3.2.2.3	Modalità operative generali	22
3.2.3	IGIENE AMBIENTALE	23
3.2.3.1	Modalità operative delle derattizzazioni	23
3.2.3.2	Modalità operative delle disinfestazioni e disinfezioni.....	24
3.2.3.3	Prodotti, materiali e attrezzature.....	25
3.2.4	SISTEMA DI RILEVAZIONE PASSAGGI	25
3.2.5	RACCOLTA RIFIUTI E RACCOLTA DIFFERENZIATA	25
4	PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'	26
4.1	PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE E AGGIUNTIVE	26
4.2	PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITÀ A RICHIESTA EXTRA CANONE	26

5	FORMAZIONE DEL PERSONALE	27
6	CONTROLLI	28
6.1	CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI DI PULIZIA.....	28
6.1.1	Rilevazione della qualità erogata	28
6.1.2	Rilevazione della qualità percepita	29
6.2	VERIFICA DELLA PRESENZA DEL PERSONALE NELLE ORE DI SERVIZIO	30
6.3	CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE.....	30
7	PENALI.....	30
7.1	PENALI RELATIVE AL LIVELLO DI SERVIZIO RILEVATO.....	30
7.2	ALTRE PENALI.....	31
8	ALLEGATI.....	33

1 DEFINIZIONI

Amministrazione contraente:	la Pubblica Amministrazione che aderisce all'Accordo Quadro e attiva i contratti derivati.
Appaltatore	Il soggetto aggiudicatario, in forma singola, associata o consorziata, che ha stipulato l'Accordo Quadro in quanto aggiudicatario
Attività a richiesta	Attività non programmate o programmabili, che possono essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento. Sono compensate extra canone attraverso un corrispettivo a misura.
Attività Aggiuntive	Prestazioni non comprese negli standard di servizio, ma che possono essere programmate ed eseguite con una periodicità e frequenza definita dal Committente e che possono essere richieste dal Committente con carattere di ripetitività. Sono compensate attraverso la corresponsione del relativo canone mensile
Attività Ordinarie	L'insieme delle prestazioni comprese negli standard di servizio e compensate attraverso la corresponsione del relativo canone mensile.
Categorie di locali	Classificazione degli spazi all'interno degli immobili, in ragione della loro destinazione d'uso. Per il servizio di pulizia di aree interne, sono individuate 5 diverse categorie di locali, a ciascuna delle quali sono associati 3 standard di servizio, differenziati per tipologia e frequenza di operazioni richieste.
Committente	La Pubblica Amministrazione che, avendo aderito all'Accordo Quadro e avendo attivato i contratti derivati, commissiona i servizi di pulizia e disinfestazione al Fornitore
Criteri Ambientali Minimi (CAM)	"Misure volte all'integrazione delle esigenze di sostenibilità ambientale nelle procedure d'acquisto di beni e servizi delle amministrazioni competenti" definiti dal Ministero dell'Ambiente per diverse categorie di prodotti e servizi.
CAM "Servizio di Pulizia"	CAM di riferimento per i servizi di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene, di cui al DM 29 gennaio 2021
Direttore dell'esecuzione del contratto	Soggetto nominato dall'Amministrazione contraente, ai sensi dell'articolo 101 comma 1 del D.Lgs. 50/2016, a cui competono il coordinamento, la direzione ed il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto derivato
Fornitore	Il soggetto aggiudicatario, in forma singola, associata o consorziata, che avendo stipulato l'Accordo Quadro e i successivi contratti derivati, fornisce i servizi di pulizia e disinfestazione alle Amministrazioni Committenti
Igiene ambientale	L'insieme delle attività di Derattizzazione, Disinfestazione e Disinfezione

Importo a consumo	Importo destinato dall'Amministrazione Contraente per la realizzazione delle attività a richiesta remunerate con corrispettivi extra-canone
Ordine di Attività	Il documento con il quale l'Amministrazione Contraente autorizza una specifica attività straordinaria che prevede il pagamento di un corrispettivo extra canone
Ordine Principale di Fornitura	Documento con il quale si perfeziona il contratto derivato e con il quale le Amministrazioni Contraenti utilizzano l'Accordo Quadro alle condizioni tecniche ed economiche previste dall'Accordo Quadro stesso.
Piano delle Attività	Il documento che formalizza la configurazione dei servizi proposta dall'Appaltatore, in funzione delle esigenze rilevate e delle specifiche richieste dell'Amministrazione contraente, e da lei condivisa e approvata.
Programma Operativo delle Attività	Nel servizio di Pulizie, programma a carattere semestrale, predisposto sulla base del Piano delle Attività, contenente la schedulazione delle prestazioni previste, con indicazione dei nominativi degli operatori presenti presso ciascun edificio, dei giorni e degli orari di lavoro
Piano Operativo Annuale	Nel servizio di Derattizzazione e Disinfestazione, programma a carattere annuale, predisposto sulla base del Piano delle Attività, contenente la specificazione dei luoghi e delle date di esecuzione degli interventi, nonché dei materiali da utilizzare
Referente contrattuale	Il soggetto nominato a rappresentare ad ogni effetto il Soggetto Aggiudicatario nei confronti della Stazione Appaltante e di tutte le Amministrazioni Contraenti con specifico riferimento agli obblighi derivanti dall'Accordo Quadro
Referente tecnico	Il soggetto nominato a rappresentare il Fornitore nei confronti dell'Amministrazione contraente, con riferimento agli aspetti tecnici dell'esecuzione del contratto derivato
Responsabile di Sistema	Soggetto nominato dall'Appaltatore con riferimento al progetto del Sistema Informativo, con compiti di gestione e monitoraggio del funzionamento del sistema e delle attività di manutenzione.
Responsabile Unico del Procedimento (RUP)	Soggetto nominato dall'Amministrazione contraente per lo svolgimento delle funzioni di cui all'art. 31 del D.Lgs. 50/2016.
Richiesta Preliminare di Fornitura	Documento con cui l'Amministrazione contraente formalizza il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsti in Accordo Quadro
Scheda consuntivo attività	Documento riepilogativo redatto dal Referente tecnico e sottoscritto dal Direttore dell'Esecuzione all'esito della gestione di ordini di Attività a Richiesta

2 OGGETTO

Il Servizio di pulizia e Igiene ambientale comprende tutte le attività ordinarie, aggiuntive o su richiesta che hanno lo scopo di garantire un decoroso comfort igienico-ambientale all'interno e all'esterno degli immobili oggetto dell'Accordo Quadro.

In particolare il servizio si configura per lo più come attività programmata di pulizia interna degli spazi, di derattizzazione e di pulizia delle aree esterne agli immobili (aree grigie).

Sono contemplate anche alcune attività non predefinite eseguibili su richiesta dell'utenza e solo a seguito di autorizzazione da parte della struttura del Committente, quali disinfestazioni e disinfezioni, pulizie straordinarie e prestazioni integrative. Tali attività straordinarie sono remunerate attraverso corrispettivi extra canone.

L'Appaltatore è obbligato ad adottare, nell'esecuzione del Servizio, le procedure e le cautele necessarie a garantire la vita e l'incolumità degli operai, delle persone addette ai lavori e dei terzi, e ad evitare qualsiasi danno agli immobili, a beni pubblici o privati.

Gli obiettivi fondamentali del servizio sono la pulizia e l'igiene delle aree affidate, nonché la soddisfazione dell'utenza.

Partendo dallo standard di pulizia, igiene e comfort stimati ottimali, l'Appaltatore, per ogni immobile e/o pertinenza, dovrà attuare il programma d'attività in modo tale da ottenere crescenti livelli di soddisfazione da parte degli utenti, desumibili attraverso verifica dei risultati (soddisfazione degli utenti).

3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Pulizia ed igiene ambientale si suddivide nei seguenti sottoservizi:

Tipologie di servizi	
Servizi gestionali	(A) Pianificazione e programmazione delle attività (B) Gestione ordini di attività a richiesta (C) Call center (D) Sistema Informativo
Servizi operativi	(E) Pulizia aree interne, compresa fornitura materiale igienico-sanitario di consumo (F) Pulizia aree grigie (G) Derattizzazione, disinfestazione e disinfezione

3.1 SERVIZI GESTIONALI

I servizi gestionali sono attività strumentali alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi operativi. I paragrafi che seguono illustrano il contenuto di ciascuno dei servizi previsti

3.1.1 PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La pianificazione e programmazione delle attività comprendono la gestione in maniera ottimizzata delle risorse dedicate ai servizi operativi, in modo da massimizzarne l'efficienza e si traducono

- nella redazione del *Programma operativo delle attività*, per il servizio di Pulizia,
- e nel *Piano Operativo Annuale*, per il servizio di Disinfestazione e Derattizzazione.

Detti documenti sono predisposti sulla base del Piano delle Attività e delle esigenze specifiche eventualmente segnalate dal Committente.

Le attività sono programmate di concerto con il Direttore dell'esecuzione definendo tempi e orari degli interventi con modalità che non rechino intralcio al regolare funzionamento degli uffici e dei servizi, nel rispetto delle tempistiche previste per l'esecuzione e delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il Programma operativo delle attività ha carattere semestrale e contiene la schedulazione delle prestazioni previste, con indicazione dei nominativi degli operatori presenti presso ciascun edificio, dei giorni e degli orari di lavoro.

Il Piano Operativo Annuale contiene la specificazione dei luoghi e delle date di esecuzione degli interventi, nonché dei materiali da utilizzare.

Entrambi i documenti devono essere consegnati al Direttore dell'esecuzione in occasione dell'avvio delle attività per il primo anno e con 15 giorni naturali e consecutivi di anticipo rispetto all'inizio dei periodi successivi e si intendono approvati trascorsi 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione.

L'approvazione è subordinata alla verifica in ordine alla rispondenza degli stessi al Piano delle Attività e alla compatibilità delle prestazioni con eventuali esigenze specifiche segnalate dal Direttore dell'esecuzione.

Il Programma Operativo delle Attività e il Piano Operativo Annuale devono essere modificati a seguito dell'eventuale aggiornamento del Piano delle Attività, a seguito di situazioni sopravvenute e impreviste o a seguito di richiesta del Direttore dell'esecuzione.

Il Fornitore provvede all'aggiornamento entro dieci giorni lavorativi dalla circostanza per cui è necessario l'aggiornamento o dalla comunicazione del Direttore dell'esecuzione.

3.1.2 GESTIONE ORDINI DI ATTIVITÀ A RICHIESTA

Consiste nella gestione di tutte le Attività a richiesta che prevedono un corrispettivo extra canone.

Per ogni richiesta di attività extra canone, prevista dal contratto, il Fornitore s'impegna a:

- Rilevare il computo metrico se necessario e/o la misura dell'intervento richiesto dal Committente;
- Predisporre la proposta di Ordine di Attività, sulla base dei prezzi offerti;

La proposta di Ordine di Attività è trasmessa al Committente, entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta, per l'accettazione, con indicazione della capienza dell'eventuale Importo a consumo stanziato dal Committente per le attività a richiesta.

Il Committente, previa verifica della capienza dell'Importo a consumo o previo stanziamento dello stesso secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali, sottoscrive l'Ordine di Attività.

Una volta eseguita l'attività, il Fornitore è tenuto a redigere la Scheda Consuntivo di attività, che deve riportare le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica della prestazione;
- data della richiesta;

- data di accettazione da parte del Committente;
- quantità eseguite secondo le voci previste dall'elenco prezzi, con relativa data di inizio e fine attività;
- corrispettivo;
- eventuali problematiche operative riscontrate.

La scheda consuntivo di attività deve essere firmata dal Referente tecnico, come attestazione di buon esito, e trasmessa al Direttore dell'esecuzione del contratto, per la sua controfirma, come attestazione di regolare esecuzione dell'attività.

3.1.3 CALL CENTER

Il Fornitore s'impegna ad attivare per tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei contratti derivati il servizio di call center, nel rispetto delle caratteristiche minime indicate nella documentazione contrattuale e di quanto progettato, dimensionato e indicato nel progetto offerta.

Il servizio assicura la ricezione, la registrazione e la classificazione delle richieste in ragione delle tempistiche di intervento, nonché lo smistamento ai soggetti competenti. Tutte le attività ricomprese nel servizio di Call center devono essere gestite e supportate dal sistema informativo di cui agli articoli successivi.

Il Call center gestisce:

- a) le richieste di interventi extra canone;
- b) le richieste di pronto intervento;
- c) le richieste di chiarimenti e assistenza;
- d) le informazioni relative allo stato degli interventi programmati o conseguenti alle segnalazioni;
- e) i solleciti e i reclami.

Il sistema informativo del Fornitore deve registrare i dati sopraindicati in tempo reale.

Il Call Center deve essere contattabile attraverso un numero telefonico verde e un indirizzo di posta elettronica e deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato - domenica - festivi, dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

Nei periodi non presidiati da operatori telefonici, il Fornitore deve comunque assicurare la gestione delle richieste d'intervento che rivestono carattere di urgenza. Le connessioni devono pertanto essere assicurate senza soluzione di continuità.

Il Call center assicura la gestione unitaria delle richieste ivi incluse quelle inserite nel sistema informativo direttamente da parte dei soggetti individuati dal Committente, in base alla propria organizzazione interna.

REGISTRAZIONE DELLE RICHIESTE

Tutte le chiamate debbono essere registrate in tempo reale secondo la metodologia indicata dal Fornitore e contenere le seguenti indicazioni:

- a) assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta;
- b) registrazione della data e dell'ora di effettuazione della richiesta;
- c) registrazione dei dati richiedente;
- d) localizzazione dell'edificio/area;
- e) descrizione oggetto della richiesta per tipologia: informazione, ordine di attività, segnalazione, sollecito e reclamo;
- f) classificazione dell'urgenza.

GESTIONE DELLE RICHIESTE

Le richieste devono essere gestite in modo unitario, garantendo attraverso il sistema informativo la massima comunicazione e trasparenza sullo stato della richiesta (*aperta, chiusa, assegnata, sospesa, in fase di sopralluogo e relativo esito*), anche ai fini del controllo sullo stato di avanzamento.

L'operatore del Call Center dovrà definire, sulla base delle informazioni contenute nella richiesta o a seguito di ulteriori contatti con l'utenza, il livello di criticità dell'intervento stesso.

In relazione al livello di criticità di seguito sono definite le tempistiche di effettuazione del sopralluogo e di intervento da parte dell'Appaltatore. Il tempo di intervento è individuato come l'intervallo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo:

Livello	Descrizione	Tempo di intervento
Pronto Intervento	Situazioni di emergenza, che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività.	Il sopralluogo per eventuale messa in sicurezza dovrà iniziare entro 2 ore dalla richiesta.
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività	Il sopralluogo dovrà iniziare entro 8 ore dalla richiesta
Richiesta ordinaria	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo dovrà iniziare entro 24 ore (di giorno lavorativo) dalla richiesta

In occasione del sopralluogo, l'operatore effettua almeno una fotografia che documenta la problematica riscontrata; la foto è inserita tempestivamente sul sistema informativo a riscontro dell'avvenuto sopralluogo.

Se l'intervento richiesto rientra tra le prestazioni previste "a canone", successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, ed in relazione al livello di priorità assegnato, l'attività da effettuare dovrà essere avviata o programmata secondo le tipologie indicate nella tabella seguente:

Programmabilità dell'attività	Tempi di inizio/esecuzione
Indifferibile	Attività da avviare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva.
Programmabile a breve termine	Attività da avviare entro 5 giorni dalla data del sopralluogo.
Programmabile a medio termine	Attività da iniziare in un arco temporale compreso fra 6 e 15 giorni dalla data del sopralluogo.
Programmabile a lungo termine	Attività da terminare entro 30 giorni dalla data del sopralluogo.

Se l'intervento richiesto non rientra tra le prestazioni previste "a canone", l'operatore del Call Center registra la richiesta come "extra canone" e ne dà immediata comunicazione al Committente. L'intervento dovrà essere comunque classificato come attività indifferibile o programmabile a breve, medio o lungo termine.

3.1.4 SISTEMA INFORMATIVO

Il Fornitore dovrà fornire un efficiente strumento informativo-informatico multi-ente per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi sia da parte delle amministrazioni contraenti, sia da parte del medesimo.

Con tale strumento dovranno essere gestiti tutti i flussi informativi dei servizi erogati in modo da garantire la pronta fruibilità e disponibilità di dati e informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) necessari nelle varie fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo dei servizi erogati.

Sul sistema informativo deve essere possibile l'inserimento di documentazione fotografica nei formati più diffusi.

Il Fornitore deve caricare sul Sistema informativo-informatico e rendere disponibili alla consultazione:

- l'ordine principale di fornitura e successive modifiche, inclusi gli atti aggiuntivi e le richieste di variazione;
- il piano delle attività e successive modifiche;
- l'elenco degli immobili oggetto del servizio, con indicazione delle categorie di locali e delle rispettive superfici nette;
- il verbale di inizio attività;
- il programma operativo delle attività e successive modifiche;
- il piano operativo annuale e successive modifiche;
- gli ordini di attività e le successive schede consuntivo attività;
- le segnalazioni;
- i documenti riepilogativi dei corrispettivi e delle fatture.

Il Committente deve avere la possibilità di aggiungere ulteriori documenti, quali le check-list di controllo sulla qualità dei servizi e i questionari sulla soddisfazione degli utenti.

Le funzionalità che il Fornitore dovrà garantire con l'implementazione del sistema informativo si possono così riassumere :

- favorire la collaborazione tra il Fornitore e le Amministrazioni contraenti attraverso una condivisione delle informazioni;
- garantire il controllo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi erogati dal Fornitore;
- consentire la pianificazione, gestione e consuntivazione delle attività che compongono i servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore;
- consentire il controllo del budget e la corretta allocazione dei costi dei servizi erogati e/o presi in carico dal Fornitore.

Tale sistema deve essere reso accessibile alle Amministrazioni contraenti per tutto il periodo di vigenza del contratto di fornitura e costantemente implementato per tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli contratti derivati.

Il sistema deve essere accessibile via internet, senza la necessità di installazione di plug-in dedicati addizionali (se non per utilizzarne funzioni specializzate – da definire con il committente - riservate ad operatori tecnici e per le quali esistono "plug-in" di pubblico dominio, es. interazione con cartografia o planimetrie). L'accesso via web deve essere garantito almeno con i principali browser presenti sul mercato (IE 8+, MS Edge, Firefox, Chrome). L'interfaccia grafica del sistema deve essere semplice e di facile utilizzo, rispettando i criteri di usabilità ed ergonomia di base.

L'Appaltatore è libero di avvalersi di una struttura tecnica a sua scelta, purché la stessa garantisca prestazioni adeguate e perfetta funzionalità del sistema (la struttura deve garantire uniformità agli standard di mercato per quanto riguarda sicurezza dei locali, sicurezze elettriche, sicurezza antincendio, sistemi antintrusione, gruppi di continuità).

Tutti gli utenti del sistema devono essere profilati dinamicamente mediante associazione delle loro credenziali a specifiche funzioni o domini di dati.

Deve rendere disponibili diversi "profili" da associare a ciascun utente in base all'ente, al ruolo ed alle funzionalità che deve espletare, secondo le esigenze individuate dal Committente.

In qualsiasi momento deve essere possibile per il Committente inserire un nuovo profilo con i relativi accessi a specifiche funzionalità o modificare un profilo già esistente.

Il sistema deve essere adeguatamente protetto dal rischio di accessi non autorizzati.

Per il supporto tecnico da qualsiasi area del sistema deve essere accessibile una funzionalità per la richiesta di supporto tecnico (Help Desk), secondo modalità operative e di tracciamento uniformi.

Per l'invio di una richiesta di Help Desk, all'utente è richiesto semplicemente l'inserimento descrittivo dell'eventuale problema rilevato.

L'invio della richiesta deve inoltrare immediatamente una e-mail di notifica al supporto tecnico (ed eventualmente, se richiesto, ad altri utenti/profili per conoscenza).

Il sistema deve fornire la funzionalità di scarico dei dati tramite sistemi opportuni di trasferimento file e mediante utilizzo di profili (da parte di utenti del Committente) che ne assicurino la sicurezza e segretezza.

Il Sistema Informativo deve essere accessibile all'Amministrazione per tutto il periodo di vigenza dell'Ordine Principale di Fornitura e deve essere costantemente gestito, implementato e aggiornato.

Il Sistema Informativo deve essere perfettamente operativo alla data di avvio del servizio; il ritardo nell'attivazione del servizio Sistema Informativo darà luogo all'applicazione della penale di cui al Paragrafo 7.2.

In caso di mancato funzionamento del servizio e/o aggiornamento del sistema si applica la penale prevista al Paragrafo 7.2.

L'Appaltatore deve nominare un *Responsabile della sicurezza dei dati*, secondo le normative vigenti.

L'Appaltatore deve nominare un *Responsabile di Sistema* con responsabilità del corretto svolgimento del progetto, funzionamento del sistema e con compiti di gestione e monitoraggio delle attività di manutenzione del sistema.

3.1.5 CORRISPETTIVO PER I SERVIZI GESTIONALI

Il corrispettivo per i servizi gestionali deve intendersi compreso nel canone mensile dei servizi operativi attivati.

3.2 SERVIZI OPERATIVI

I servizi operativi si articolano nelle seguenti attività:

SERVIZIO	Attività principali
Pulizia aree interne	Pulizia ordinaria dei locali e degli arredi Sanificazione Igienizzazione dei servizi igienici Fornitura e distribuzione materiale igienico-sanitario Raccolta rifiuti ordinari e differenziati e loro conferimento presso gli appositi cassonetti Presidio fisso opzionale
Pulizia aree grigie	Spazzamento meccanico e/o manuale Raccolta rifiuti ordinari e differenziati e loro smaltimento presso gli appositi cassonetti
Igiene ambientale	Derattizzazione, disinfestazione e disinfezione

Le prestazioni previste dai servizi operativi sono dettagliate nell'Allegato CT.A01 - Schede Attività che, in ragione della classificazione assegnata agli immobili e alle aree oggetto del contratto, ne definisce contenuti e frequenze.

In ragione della programmabilità e della ripetitività delle attività, nonché delle relative modalità di remunerazione, i servizi operativi si distinguono in:

- **Attività Ordinarie:** identificano l'insieme delle prestazioni comprese negli standard di servizio e compensate attraverso la corresponsione del relativo canone mensile.
- **Attività Aggiuntive:** identificano le prestazioni non comprese negli standard di servizio ma che possono essere programmate ed eseguite con una periodicità e frequenza definita dal Committente e che possono essere richieste dal Committente con carattere di ripetitività. Sono compensate attraverso la corresponsione del relativo canone mensile.
- **Attività a richiesta:** sono costituite da attività non programmate o programmabili, che possono essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento. Fanno parte delle attività a richiesta le prestazioni di pronto intervento. Le prestazioni sono compensate extra canone attraverso un corrispettivo a misura.

3.2.1 PULIZIA AREE INTERNE

L'oggetto del servizio riguarda le attività di pulizia interna, nonché di fornitura di materiale igienico-sanitario di consumo, quale sapone per le mani, carta igienica, carta asciugamani e dei relativi dispensers.

3.2.1.1 Luogo di esecuzione

I servizi operativi si svolgono presso gli immobili e le aree individuate dal Committente, dettagliate nel Piano delle Attività.

Gli immobili sono suddivisi in Categorie di locali, in ragione della loro destinazione d'uso, come segue:

Categoria A	uffici e sale di rappresentanza
Categoria B	uffici, locali aperti al pubblico, sale riunioni, biblioteche, sale di attesa, aule, palestre, refettori, inclusi spazi connettivi quali scale, pianerottoli, atrii, ascensori
Categoria C	servizi igienici, antibagni e accessori, spogliatoi
Categoria D	locali tecnici, ovvero archivi, sale server, officine, autorimesse
Categoria E	parti comuni di edifici residenziali, spazi connettivi, ovvero scale, pianerottoli, ballatoi, corridoi, atrii, ascensori, ecc

Per eventuali altre tipologie di ambienti presenti nell'immobile, ma non previste nelle schede tecniche, l'Amministrazione può procedere in analogia, scegliendo la scheda tecnica della categoria assimilabile.

3.2.1.2 Frequenze

Le frequenze delle attività di pulizia possono essere:

- | | | |
|---------------------------|--------------------------------|----|
| ▪ giornaliera su 5 giorni | contraddistinta con il simbolo | G5 |
| ▪ bisettimanale | contraddistinta con il simbolo | BS |
| ▪ settimanale | contraddistinta con il simbolo | SE |
| ▪ quindicinale | contraddistinta con il simbolo | QU |
| ▪ mensile | contraddistinta con il simbolo | ME |
| ▪ bimestrale | contraddistinta con il simbolo | BM |
| ▪ trimestrale | contraddistinta con il simbolo | TM |
| ▪ quadrimestrale | contraddistinta con il simbolo | QD |
| ▪ semestrale | contraddistinta con il simbolo | SM |
| ▪ annuale | contraddistinta con il simbolo | AN |

3.2.1.3 Definizione degli standard di servizio

L'Allegato CT.A01 - Schede Attività specifica, in relazione alle attività ordinarie, **n. 3 (tre) possibili standard di servizio: Alto, Intermedio, Minimo.**

Ad ogni standard corrispondono una serie di prestazioni e differenti frequenze di esecuzione delle stesse.

Il Committente definisce, attraverso la scelta dello standard, la periodicità di esecuzione dei servizi, in base alle proprie esigenze: il servizio richiesto dal Committente è definito dalla combinazione delle categorie di locali, con gli standard di servizio richiesti.

Il Committente può scegliere differenti standard di servizio per diverse categorie di locali.

E' possibile per il Committente personalizzare il proprio standard, introducendo nuove attività, attraverso la richiesta delle attività aggiuntive.

Non è consentita, invece, la diminuzione delle attività e delle frequenze.

3.2.1.4 Modalità operative generali

L'appaltatore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma contenuto nel Programma Operativo delle Attività che articola il servizio di pulizia interna avendo riguardo ai seguenti profili:

- tipo di prestazioni;
- standard di servizio;
- organizzazione del personale;
- impiego di manodopera specializzata;
- materiali impiegati;
- fasce orarie di esecuzione del servizio.

Gli interventi di pulizia non devono interferire con le attività che si svolgono negli spazi interessati; a tal fine, in sede di predisposizione del Piano delle Attività e in sede di Programma Operativo delle Attività, il Responsabile del procedimento dell'Amministrazione Contraente comunica all'Appaltatore le fasce orarie e le necessarie informazioni utili alla definizione delle tempistiche degli interventi, fatta salva la facoltà dello stesso di apportare modifiche alle fasce precedentemente comunicate per esigenze di funzionamento degli uffici e/o delle attività presenti presso gli edifici, previo preavviso all'appaltatore di 7 giorni.

Nel caso di servizi resi presso uffici, è fatto divieto al personale operativo di manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo e informatico presente nei diversi ambienti.

Il servizio di pulizia è prestato con la dovuta continuità ed in modo tale da garantire sempre una situazione ottimale di pulizia ed igiene, intesa come la mancanza di polvere, di macchie e di impronte da qualsiasi superficie presente nei locali oggetto del Servizio (pavimenti, pareti, arredi, vetri, vetrate, ecc.), al fine di assicurare il comfort ottimale e le migliori condizioni di igiene per gli utenti.

Nell'allegato CT.A01 - Schede Attività sono elencate, per ciascuna Categoria di locali, le prestazioni che devono essere eseguite quali Attività Ordinarie, ciascuna contraddistinta dai tre standard di servizio che possono essere scelti dal Committente.

Nelle Schede Attività sono altresì elencate le prestazioni che possono essere richieste quali Attività Aggiuntive ed Attività a Richiesta.

Il Fornitore deve, inoltre, provvedere alla fornitura del materiale igienico di consumo presso i servizi igienici delle Amministrazioni (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, ecc.) e, se necessario, il Fornitore deve provvedere altresì all'installazione e alla manutenzione dei vari dispenser.

3.2.1.5 Modalità operative per gli immobili di residenzialità pubblica – criticità

Per le parti comuni di immobili di residenzialità pubblica il servizio operativo di pulizie può svolgersi in fabbricati con diverso grado di accessibilità, in quanto possono essere dotati o meno di ascensore e/o essere caratterizzati da una o più tra le seguenti criticità:

- assenza di locale per il deposito degli attrezzi;
- assenza di acqua condominiale;
- impossibilità di accesso carrabile a meno di 50 m.

Le prestazioni sono remunerate tenuto conto della presenza di criticità, prevedendo il riconoscimento di un prezzo maggiorato, secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali.

Le singole Amministrazioni Committenti (quali le Aziende Regionali Territoriali per l'edilizia) provvedono in sede di richiesta preliminare di fornitura a comunicare la propria analisi di contesto riepilogativa delle eventuali criticità presenti nei fabbricati di competenza.

3.2.1.6 Sanificazione dei locali

Il Fornitore dovrà provvedere, laddove richiesto dal Committente, all'esecuzione del servizio di sanificazione dei locali, quale Attività Aggiuntiva o a Richiesta.

In particolare, potranno essere eseguite le seguenti attività:

- 1) Deter-disinfezione delle superfici con l'ausilio di prodotti (registrati e autorizzati) ad azione disinfettante battericida, fungicida, virucida o una qualsiasi altra azione tesa a distruggere, eliminare o rendere innocui i microrganismi tramite azione chimica. Nell'esecuzione di tale attività il Fornitore dovrà effettuare:
 - preliminarmente tutte le azioni volte a rimozione e allontanamento dello sporco e dei microrganismi in esso presenti, con conseguente riduzione della carica microbica;
 - tutte le attività che, a seguire, riguardano procedimenti e operazioni atti ad abbattere la carica microbica di un ambiente, superficie, strumento, ecc., con l'ausilio di prodotti disinfettanti (biocidi o presidi medico-chirurgici) la cui efficacia nei confronti dei diversi microrganismi, come ad esempio i virus, deve essere dichiarata in etichetta.
- 2) Sanificazione degli ambienti con atomizzatore a perossido di idrogeno o cloro mediante vaporizzazione/aerosolizzazione del principio attivo che ne consenta una diffusione uniforme nell'ambiente.

Il Fornitore dovrà garantire che l'attività sia svolta nel rispetto delle più recenti linee guida istituzionali o direttive ministeriali in materia di sanificazione.

In ogni caso dovrà essere prestata la massima cura nella sanificazione di tutte le parti soggette a contatto, quali maniglie di porte/finestre/cassetti/armadi, interruttori, tastiere/mouse/comandi di stampanti/fotocopiatori ecc., telefoni, piani di lavoro, sedie, appendiabiti ed ogni altro elemento presente nell'area.

3.2.1.7 Presidio

Il presidio di pulizia consiste nella messa a disposizione da parte dell'Appaltatore, su richiesta dell'Amministrazione Contraente, di proprio personale presso la sede/le sedi indicate dal Committente per interventi straordinari o d'urgenza legati al solo servizio di pulizia aree interne.

Il presidio ha natura di attività aggiuntiva ed è remunerato a misura mediante tariffa oraria.

L'Amministrazione Contraente definisce, in funzione delle proprie necessità, il numero di lavoratori che devono essere assegnati al presidio di pulizia e le fasce orarie di operatività.

Il personale assegnato al presidio deve essere dotato di telefono cellulare, in modo da essere immediatamente reperibile nei casi di urgenza e potersi presentare tempestivamente dove richiesto, e non può svolgere contestualmente al servizio di presidio altre attività programmate di pulizia interna.

3.2.1.8 Criteri ambientali minimi (CAM)

Il servizio di pulizia deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche definite nei Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene approvati con D.M. 29 gennaio 2021.

1) FORMAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Il personale addetto al servizio deve essere adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. n. 81/08 e, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi della richiamata normativa, assicura che siano stati trattati anche i seguenti argomenti:

- Differenze tra detersione e disinfezione;
- Proprietà e condizioni di utilizzo dei prodotti detergenti, dei disinfettanti, dei prodotti ad azione combinata detergente-disinfettante, con particolare riferimento al loro dosaggio e ai tempi minimi di azione meccanica da dedicare alle varie azioni di pulizia e disinfezione;
- Modalità di conservazione dei prodotti;

- Precauzioni d'uso, con particolare riferimento a: divieto di mescolare, manipolazione dei prodotti, modalità di intervento in caso di sversamenti o di contatti accidentali, lettura delle schede dati di sicurezza;
- Corretto utilizzo e corretta gestione delle macchine al fine di ottimizzarne le prestazioni, di garantire un'adeguata pulizia senza comprometterne il corretto funzionamento e di preservare la sicurezza dei luoghi di lavoro;
- Corretta gestione dei cicli di ricarica delle batterie delle macchine;
- Caratteristiche dei prodotti per la pulizia, inclusi quelli ausiliari, a minori impatti ambientali, requisiti ambientali delle etichette ecologiche conformi alla UNI EN ISO 14024 e di altre certificazioni ambientali richiamati nei CAM, lettura e comprensione delle informazioni riportate nelle etichette dei prodotti detergenti;
- Gestione del vestiario, incluso il lavaggio al fine di estenderne la vita utile e promuovere l'uso di detergenti per lavaggio con etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024 e ridurre il consumo di energia per la stiratura;
- Classificazione dei rifiuti prodotti nei locali in cui si rende il servizio e procedure per la gestione dei rifiuti urbani prodotti;
- Modalità di impregnazione, modalità di impiego e di lavaggio dei prodotti e degli elementi tessili costituiti da microfibra, per consentire di mantenerne le caratteristiche funzionali e per estendere la durata della vita utile. Procedure di impiego delle differenti tipologie di elementi tessili.

Le attività di formazione devono essere eseguite in modo da agevolare l'apprendimento e la memorizzazione delle informazioni, ad esempio attraverso la proiezione di filmati o altri supporti visivi esemplificativi, per lo meno delle seguenti attività: corrette modalità di esecuzione delle operazioni di pulizia o sanificazione, della gestione delle macchine e delle attrezzature di lavoro, del processo di lavaggio, a minori impatti ambientali, degli elementi tessili, della gestione degli indumenti utilizzati. Tale formazione può essere erogata a distanza, attraverso piattaforme di e-learning, che includano anche la verifica del livello di apprendimento.

Al personale dedicato alle operazioni di pulizia devono essere erogate almeno 16 ore di formazione e 8 ore di affiancamento in cantiere, in relazione agli argomenti sopra indicati. Per tematiche specifiche (eventuali protocolli specifici condivisi con la struttura destinataria del servizio, per i relativi aggiornamenti, per il mancato raggiungimento delle prestazioni minime rilevato sulla base dei controlli) deve essere previsto un aggiornamento formativo in corso di esecuzione contrattuale.

Il personale assunto in corso di esecuzione contrattuale dovrà essere formato prima di essere immesso in servizio.

L'aggiudicatario potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi.

Qualora il servizio venga reso da una divisione, un dipartimento o un ramo d'azienda o da un'azienda che abbia ottenuto la licenza di uso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE), la conformità è presunta in base al possesso di tale licenza, che deve essere allegata in offerta. Negli altri casi, l'impresa o le imprese che eseguono il servizio, entro 60 giorni dall'inizio del servizio, dovranno presentare il proprio progetto e programma di formazione del personale erogato, con l'indicazione di: ore di formazione (minimo 16), docenti dei corsi con sintetico profilo curricolare, modalità di valutazione dell'apprendimento dei partecipanti, date e sedi dei corsi, nominativi dei partecipanti (suddivisi per sedi di destinazione del servizio, se il servizio affidato prevede più cantieri), test di verifica effettuati e i risultati conseguiti.

Analoghe evidenze debbono essere fornite entro 30 giorni per le attività formative svolte in corso di esecuzione contrattuale nonché per il personale neoassunto o successivamente immesso in servizio presso le sedi oggetto del servizio affidato.

2) SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

L'impresa esecutrice del servizio attua un sistema di gestione della qualità che tenga almeno conto dei seguenti elementi:

- l'individuazione del responsabile del sistema qualità;
- la possibilità di identificare quotidianamente l'operatore che esegue gli interventi al fine di rendere più efficace l'autocontrollo;
- l'esecuzione di monitoraggi periodici sul livello di igiene conseguito e di controlli di processo per verificare la corretta attuazione delle procedure di pulizia o, se del caso, di sanificazione.

Oltre al protocollo di pulizia dovranno essere dunque puntualmente descritti:

- i metodi di valutazione delle procedure di pulizia, che dovranno essere concordati e condivisi con la struttura di destinazione del servizio;
- le eventuali misure premiali che l'azienda mette in atto in caso di esiti sempre positivi dei controlli che vengono eseguiti sulle operazioni svolte da ciascun singolo operatore.

L'impresa che esegue il servizio è chiamata ad attivare immediate azioni correttive, ove necessario, per il raggiungimento di un adeguato livello di igiene e ad attenersi alle indicazioni dei referenti della struttura servita finalizzate a garantire l'igiene e la connessa sicurezza degli utenti.

Entro 15 giorni dalla decorrenza contrattuale, l'impresa aggiudicataria esecutrice del servizio comunica formalmente al Direttore dell'esecuzione del contratto il nominativo del responsabile del sistema di qualità ed invia una relazione descrittiva dei metodi di valutazione e delle eventuali misure premiali previste.

3) PRODOTTI AUSILIARI PER L'IGIENE

Nei cantieri oggetto del presente contratto non possono essere utilizzati:

- prodotti con funzione esclusivamente deodorante o profumante;
- piumini di origine animale, ad eccezione esclusivamente della spolveratura a secco di opere artistiche ed in ogni caso su specifica richiesta del Committente;
- attrezzature e prodotti non riparabili, se nel mercato vi sono alternative con pezzi di ricambio;
- elementi tessili a frange ("spaghetti") per le pulizie a bagnato;
- elementi tessili e carta tessuto monouso, fatto salvo documentati motivi di sicurezza, stabiliti e condivisi con la struttura di destinazione.

Gli elementi tessili impiegati per le pulizie ordinarie a bagnato di pavimenti, altre superfici, vetri, specchi e schermi devono essere riutilizzabili, piatti (lavaggio a piatto) ed in microfibra, con titolo o denaratura dTex ≤ 1 . Tali elementi tessili e le attrezzature con elementi tessili devono essere provvisti di schede tecniche indicanti il titolo o denaratura espressa in dTex della microfibra utilizzata e le modalità di lavaggio idonee a preservarne più a lungo le caratteristiche prestazionali.

Per almeno il 30% tali prodotti in microfibra devono essere in possesso di un'etichetta conforme alla UNI EN ISO 14024, quale l'Ecolabel (UE), o altra etichetta equivalente (Nordic Ecolabel, Der Blauer Engel etc.). Per le operazioni di spolveratura devono essere usati elementi tessili riciclati.

Gli elementi tessili riutilizzabili usurati (ovvero che hanno perso parte delle loro proprietà funzionali) non possono essere impiegati.

L'impregnazione degli elementi tessili per il lavaggio dei pavimenti, anche quelli monouso (usa e getta), con soluzioni detergenti e/o disinfettanti è condotta sulla base di procedure e sistemi che evitino la discrezionalità degli operatori in merito al grado di impregnazione dei tessili e che siano efficienti sotto il profilo dell'uso delle risorse idriche e il consumo di prodotti chimici. A tal fine devono pertanto essere usati elementi tessili impregnati prima dello svolgimento del servizio o direttamente sul carrello. Fanno eccezione esigenze specifiche, come lo sporco bagnato e di grossa pezzatura (ad esempio negli ingressi di edifici nei giorni di pioggia), oppure lo sporco grasso o incrostato dove è previsto il risciacquo (ad esempio nelle cucine) per le quali è appropriato, e dunque consentito, l'uso di carrelli con strizzatore a due secchi o a secchio con doppia vasca, per tenere separata l'acqua pulita dall'acqua sporca. L'acqua di risciacquo deve essere cambiata con l'appropriata frequenza.

Qualora inoltre, per documentati motivi di sicurezza, stabiliti e condivisi con la stazione appaltante, dovesse essere necessario l'uso di prodotti monouso in carta, tali prodotti devono essere costituiti da carta in possesso del marchio Programme for Endorsement of Forest Certification Schemes (PEFC) o equivalenti, o dell'etichetta Remade in Italy, che attesti che il prodotto sia in classe A o A+, o del marchio di qualità ecologica Ecolabel UE o equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.

Le attrezzature per le pulizie manuali usate devono essere costituite da carrelli con secchi e altri eventuali contenitori di plastica riciclata almeno al 50% in peso, con colori diversi a seconda della destinazione d'uso (risciacquo degli elementi tessili in acqua pulita; impregnazione con la soluzione detergente/disinfettante o ad azione combinata diluita secondo i dosaggi raccomandati dal produttore).

4) PRODOTTI DISINFETTANTI E PROTOCOLLO PER FAVORIRNE UN USO SOSTENIBILE

I prodotti disinfettanti utilizzati devono essere conformi al regolamento (CE) n. 528/2012 del Parlamento e del Consiglio del 22 maggio 2012 relativo alla messa a disposizione sul mercato e all'uso dei biocidi, così come modificato dal Regolamento (UE) n. 334/2014 autorizzati:

- dal Ministero della Salute come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: “Presidio medico-chirurgico” e “Registrazione del Ministero della salute n.....”,
- come prodotti biocidi, ai sensi del regolamento (CE) n. 528/2012. In tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: “Prodotto biocida” e “Autorizzazione/Registrazione del Ministero della Salute n.”, oppure devono essere in possesso dell'autorizzazione dell'Unione Europea, prevista ai sensi del capo VIII sezione 1, del citato Regolamento.

Gli addetti al servizio devono usare i disinfettanti in maniera ambientalmente responsabile, secondo le appropriate modalità d'uso, in termini di frequenza, dosaggi, formulati ed esposizione nonché attraverso la scelta dei prodotti più idonei a garantire la sicurezza e la tutela dell'ambiente per aree di utilizzo, nell'ambito di uno specifico protocollo per l'uso sostenibile dei disinfettanti specifico per il cantiere di destinazione del servizio. Tale protocollo, che deve altresì riportare le misure che si attueranno per minimizzare l'uso dei disinfettanti e per garantire un uso ambientalmente sostenibile degli stessi, deve essere redatto in condivisione con il Committente, entro tre mesi dalla decorrenza contrattuale. Le formulazioni concentrate devono essere utilizzate con appositi sistemi di misurazione della dose.

5) FORNITURA DI MATERIALI IGIENICO- SANITARI PER SERVIZI IGIENICI E/O FORNITURA DI DETERGENTI PER L'IGIENE DELLE MANI.

I prodotti di carta tessuto forniti (carta igienica, carta asciugamani, etc.) devono essere in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.

I saponi forniti devono essere liquidi ed in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024.

Laddove non siano già impiegati distributori per l'erogazione di saponi per le mani in forma schiumosa, in grado di trasformare il prodotto in schiuma senza l'uso di gas propellenti, devono essere forniti dal Fornitore. Tali apparecchiature possono essere anche “mobili”, ovvero non necessariamente da fissare alla parete.

6) GESTIONE DEI RIFIUTI

I rifiuti prodotti durante l'esecuzione del servizio, inclusi quelli urbani prodotti nell'edificio, devono essere raccolti in maniera differenziata e conferiti secondo le modalità stabilite dal Comune della struttura servita.

Qualora sia stato adottato un servizio di raccolta “porta a porta” dei rifiuti urbani, devono essere messi a disposizione, laddove specificamente richiesto dal Committente, operatori dedicati al fine di conferire le frazioni differenziate nelle modalità e nei giorni stabiliti nel programma Comunale.

7) RAPPORTO SUI PRODOTTI CONSUMATI

A cadenza annuale deve essere redatto ed inviato un rapporto in formato elettronico sui prodotti detergenti ed ausiliari di microfibra acquistati e consumati per l'esecuzione del servizio durante il periodo di riferimento, indicando per ciascuna tipologia di prodotto: produttore e denominazione commerciale del prodotto, quantità consumata (litri di prodotto, se trattasi di detergenti o disinfettanti; numero di pezzi se trattasi di elementi tessili), funzione d'uso, caratteristiche ambientali possedute (vale a dire se trattasi di un prodotto conforme ai CAM o con un'etichetta ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024, se trattasi o meno, ad esempio, di un detergente con un imballaggio con contenuto di riciclato, con o senza fragranze). Le fatture e i documenti di trasporto, che devono essere prontamente trasmesse su richiesta del direttore dell'esecuzione del contratto, riportano l'indicazione dell'amministrazione cui è destinato il servizio.

Il mancato rispetto di ciascuna delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale oggetto del presente paragrafo comporta l'applicazione della penale di cui al Paragrafo 7.2.

3.2.1.9 Prodotti, materiali e attrezzature

Il Fornitore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente.

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dal Fornitore dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o il marchio del Fornitore stesso.

Il Fornitore è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

Il Fornitore dovrà trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzi necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio.

Le attrezzature occorrenti per l'esecuzione del servizio (la cui fornitura è compresa nei corrispettivi), comprendono a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolvere, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, ponteggi, macchinari, ecc.

Resta inteso che, qualora sia commissionata al Fornitore l'attività a richiesta di "*detersione superfici vetrose esterne delle finestre e delle vetrate continue e delle tapparelle, persiane esterne e scuri accessibili solamente con ponteggi e/o autoscale (il prezzo non comprende il nolo dei ponteggi/macchinari) e/o con intervento su corda.*", il nolo di tali attrezzature è a carico dell'Amministrazione.

DETERGENTI UTILIZZATI NELLE PULIZIE ORDINARIE (DETERGENTI MULTIUSO, PER FINESTRE E PER SERVIZI SANITARI)

I detergenti usati nelle pulizie ordinarie, che rientrano nel campo di applicazione della Decisione (UE) 2017/1217 del 23 giugno 2017 che stabilisce i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea Ecolabel (UE) ai prodotti per la pulizia di superfici dure, sono i seguenti:

- i detergenti multiuso, che comprendono i prodotti detergenti destinati alla pulizia abituale di superfici dure quali pareti, pavimenti e altre superfici fisse;
- i detergenti per cucine, che comprendono i prodotti detergenti destinati alla pulizia abituale e allo sgrassamento delle superfici delle cucine, quali piani di lavoro, piani cottura, acquai e superfici di elettrodomestici da cucina;
- i detergenti per finestre, che comprendono i prodotti detergenti destinati alla pulizia abituale di finestre, vetro e altre superfici lucide;
- i detergenti per servizi sanitari, che comprendono i prodotti detergenti destinati alle operazioni abituali di rimozione, anche per strofinamento, della sporcizia e/o dei depositi nei servizi sanitari quali lavanderie, gabinetti, bagni e docce.

Detti detergenti, oltre a rispettare i requisiti previsti dal Regolamento (CE) n. 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio, devono essere in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o di una equivalente etichetta ambientale conforme alla norma tecnica UNI EN ISO 14024, quale, ad esempio, la

Nordic Ecolabel, la Der Blauer Engel o la Österreichisches Umweltzeichen.

Possono essere utilizzati anche prodotti privi delle suddette etichette, qualora tali prodotti siano concentrati (vale a dire prodotti da diluire prima dell'uso e con tasso di diluizione minimo di 1:100 (1%) per le pulizie "a bagnato", oppure prodotti concentrati, con tasso di diluizione fino a 1:2, per la preparazione di prodotti pronti all'uso da vaporizzare anche con trigger) e almeno conformi ai CAM "Servizio di Pulizia" per i prodotti detergenti concentrati utilizzati nelle pulizie ordinarie sub D, lett. a) punto 2, in possesso dei rapporti di prova rilasciati da un laboratorio accreditato UNI EN ISO 17025 operante sul settore chimico.

I detergenti devono essere usati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) per evitare che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio.

Nel caso di utilizzo di prodotti concentrati, in fase di esecuzione contrattuale, il direttore dell'esecuzione del contratto si riserva di far eseguire specifiche analisi di laboratorio, prelevando un campione dei prodotti utilizzati e di verificare le corrette diluizioni sulla base di un piano di monitoraggio.

DETERGENTI PER IMPIEGHI SPECIFICI PER LE PULIZIE PERIODICHE E STRAORDINARIE

Per le pulizie periodiche e straordinarie, i detergenti per gli impieghi specifici (ceranti, agenti impregnanti e protettivi, deceranti, decappanti, i prodotti per moquette e tappeti, i detergenti acidi forti, detergenti sgrassanti forti; i prodotti per la manutenzione dei mobili; i prodotti per la manutenzione del cuoio e della pelle, i prodotti per la manutenzione dell'acciaio inox, i disincrostanti per la cucina e le lavastoviglie, i detersolventi, gli smacchiatori di inchiostri, pennarelli, graffiti) oltre a rispettare i requisiti previsti dal Regolamento (CE) n. 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio, devono essere almeno conformi ai CAM "Servizio di pulizia" dei detergenti per le pulizie periodiche e straordinarie delle superfici sub E, lett. a), da punto 1 a punto 8 ed in possesso del rapporto di prova rilasciato da un laboratorio accreditato UNI EN ISO 17025 operante sul settore chimico o dei mezzi di prova alternativi, ove non siano in possesso di etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024, come previsto sub E, lett. a) punto 9 dei CAM "Servizio di pulizia".

Il direttore dell'esecuzione del contratto, per i prodotti privi di etichette conformi alla UNI EN ISO 14024, richiede la presentazione dei citati rapporti di prova in fase di esecuzione contrattuale che, pertanto, devono essere preventivamente acquisiti dall'impresa esecutrice del servizio. In mancanza di tali rapporti di prova devono essere acquisite, per ciascun detergente per le pulizie periodiche o straordinarie, le schede di dati di sicurezza unitamente alle dichiarazioni di conformità ai CAM "Servizio di Pulizia", sottoscritte dal produttore del detergente. In fase di esecuzione contrattuale il direttore dell'esecuzione del contratto si riserva di far eseguire specifiche analisi di laboratorio sui prodotti privi dei citati rapporti di prova, con costi a carico dell'aggiudicatario.

MACCHINE

Le lavasciuga, le idropulitrici e le altre macchine per la pulizia eventualmente usate debbono essere ad alimentazione elettrica via cavo o a batteria, con uomo o senza uomo a bordo a seconda delle caratteristiche dei locali in cui i servizi devono essere resi e del tipo di sporco da trattare tipico dei locali di destinazione del servizio.

Tali macchine devono essere progettate e realizzate in modo tale da favorire la maggiore durata della loro vita utile ed il riciclaggio dei diversi materiali di cui sono composte a fine vita. I materiali devono essere tutti riciclabili, anche se alcune parti del macchinario, per la specifica funzione di uso, dovranno essere smaltiti come rifiuti speciali. I materiali diversi devono essere facilmente separabili. Le parti soggette ad usura, danneggiamenti o malfunzionamenti devono essere rimovibili e sostituibili. Le parti in plastica devono essere marcate con la codifica della tipologia di polimero di cui sono composte in base alla DIN 7728 e 16780 e la UNI EN ISO 1043/1.

Le macchine impiegate per le attività di pulizia devono essere munite di scheda tecnica redatta dal produttore che indichi denominazione sociale del produttore, la relativa sede legale e il luogo di fabbricazione del tipo e modello di macchina, le emissioni acustiche espresse in pressione sonora ese, nelle parti di plastica, sia usata plastica riciclata e in quale percentuale rispetto al peso della plastica complessivamente presente nella macchina.

In sede di esecuzione del contratto l'impresa aggiudicataria esecutrice del servizio rende disponibile in cantiere il manuale d'uso e manutenzione delle macchine che riporti le modalità operative previste nelle diverse tipologie di cantiere, le indicazioni per l'operatore per garantire l'utilizzo in sicurezza e per la rimozione dello sporco solido e/o liquido a fine lavoro, la descrizione delle operazioni di pulizia della macchina e le attività previste per il ripristino delle parti soggette ad usura e le informazioni su come reperire la documentazione per il corretto disassemblaggio della macchina a fine vita per avviare i componenti all'attività di riciclaggio e smaltimento da parte del personale tecnico addetto alle attività di manutenzione straordinaria.

L'impresa aggiudicataria esecutrice del servizio effettua inoltre le manutenzioni delle macchine come suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e deve tenere aggiornato e a disposizione anche del Direttore dell'esecuzione del contratto, un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle manutenzioni.

Il Fornitore deve essere in possesso di apposita documentazione, secondo la quale i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettano la normativa sulle macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata presso Officine Specializzate.

Tutti gli attrezzi e le macchine utilizzati per la pulizia devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea, inoltre tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente dovrà obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica.

3.2.1.10 Corrispettivo per la fornitura del materiale igienico-sanitario

Il corrispettivo per la fornitura di materiale igienico-sanitario di consumo e dei relativi dispenser deve intendersi compreso nel canone mensile del servizio di pulizie interne.

3.2.2 PULIZIA AREE GRIGIE

Il servizio di pulizia aree grigie comprende gli interventi finalizzati al mantenimento di un decoroso standard di pulizia delle aree esterne degli immobili.

3.2.2.1 Luogo di esecuzione

Il servizio di pulizia aree grigie può avere ad oggetto marciapiedi, cortili, piazzali, parcheggi, passi carrai, rampe d'accesso, strade, scale esterne, terrazzi di copertura, porticati, balconi e terrazzi al piano e altri spazi analoghi.

3.2.2.2 Frequenze e standard di servizio

Le frequenze delle attività di pulizia e gli standard di servizio che possono essere scelti sono quelli di cui ai paragrafi 3.2.1.2 e 3.2.1.3

3.2.2.3 Modalità operative generali

Il servizio è eseguito dal Fornitore con l'impiego di personale idoneo e con propri mezzi adeguati, senza arrecare disturbo alle attività che si svolgono nei suddetti immobili.

Nell'allegato CT.A01 - Schede Attività sono elencate, le prestazioni che devono essere eseguite quali Attività Ordinarie, ciascuna contraddistinta dai tre standard di servizio che possono essere scelti dal Committente.

Nelle Schede Attività sono altresì elencate le prestazioni che possono essere richieste quali Attività Aggiuntive ed Attività a Richiesta.

Per quanto riguarda l'attività di controllo di chiusini, caditoie e rimozione delle ostruzioni dall'imboccatura degli stessi, si precisa che il Fornitore è tenuto ad intervenire anche più frequentemente di quanto previsto

dallo standard del servizio, qualora siano presenti rischi di intasamento e allagamenti. Allagamenti dovuti a mancata pulizia di chiusini e caditoie (ivi compresi griglie, tombini, canali di scolo, condotte, anche confinanti con aree verdi) saranno imputati alla responsabilità dell'Appaltatore, che sarà tenuto all'immediato ripristino e ad eventuali risarcimenti per danni occorsi in seguito agli allagamenti.

3.2.3 IGIENE AMBIENTALE

Il servizio comprende, quale Attività Ordinaria, la derattizzazione programmata.

Sono invece eseguibili, quali ulteriori Attività a Richiesta:

- interventi di derattizzazione;
- interventi di disinfestazione;
- interventi di disinfezione;

L'elenco delle prestazioni per ogni attività sono riportate nell'Allegato CT.A01 - Schede Attività.

3.2.3.1 Modalità operative delle derattizzazioni

Il Fornitore deve intervenire secondo quanto concordato ed approvato nel Piano delle Attività.

In particolare, a seguito del sopralluogo preliminare all'inizio dei servizi, il Fornitore dovrà indicare nel Piano delle Attività il numero di esche che ritiene necessario installare.

La quantità complessiva delle esche deve essere calcolata in base allo stato dei luoghi oggetto dell'intervento, nonché, tenuto conto dei provvedimenti delle Autorità Pubbliche in materia, in base alle necessarie frequenze.

Una volta approvato il Piano delle Attività con riferimento al numero delle esche, le conseguenti attività sono dettagliate nel Piano Operativo Annuale, specificando i luoghi e le date di esecuzione degli interventi, nonché i materiali da utilizzare.

Per l'anno di avvio del contratto l'intervento di derattizzazione deve essere pianificato tenendo conto delle attività di derattizzazione già eseguite nel corso di precedenti servizi.

L'Appaltatore s'impegna ad evidenziare al Committente eventuali necessità di variazioni del Piano delle Attività, le cui modifiche potranno essere effettuate ai sensi delle Condizioni Generali, o di Attività a richiesta.

I trattamenti di derattizzazione comprendono le operazioni necessarie al collocamento delle esche, al reintegro o alla sostituzione delle stesse, al recupero dei materiali impiegati e delle carogne, il cui smaltimento è a carico dell'Appaltatore.

Al termine del periodo di riferimento l'Appaltatore provvederà a trasmettere al Committente il rendiconto delle derattizzazioni effettuate, specificando immobili, date di intervento, numero di esche posizionate.

Alla fine di ogni anno solare, o secondo i termini previsti dai provvedimenti delle Autorità pubbliche competenti in materia, l'Appaltatore comunica agli uffici comunali competenti gli interventi di derattizzazione effettuati in osservanza dei rispettivi regolamenti. Copia della comunicazione è inviata al Committente.

Le schede di rilevazione, il rendiconto periodico e copia delle comunicazioni inviate agli uffici comunali competenti devono essere caricati e messi a disposizione per la consultazione sul Sistema Informativo.

L'esecuzione del servizio deve avvenire nel rispetto delle seguenti regole operative:

- i prodotti chimici utilizzati devono essere conformi ai requisiti prescritti dalle leggi e norme vigenti in materia;
- le esche devono essere conservate con la massima cautela in modo da non essere accessibili agli uomini e agli animali domestici;
- il contenitore delle esche deve riportare un adesivo con la data del posizionamento o dell'ultima revisione.
- gli erogatori devono essere posizionati in luoghi sicuri;

- è proibito l'utilizzo di esche sciolte in formazione granulata, con polveri tracciate e farinose;
- nelle scuole non dovranno essere depositate esche nei locali frequentati dall'utenza scolastica e gli erogatori dovranno essere posizionati in luoghi sicuri
- le esche devono essere posizionate, previo accordo con il Direttore dell'esecuzione, in giorni e in orari in cui le attività presso gli immobili siano sospese, o non ci sia comunque presenza di persone

Durante l'esecuzione del servizio devono essere osservate tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

3.2.3.2 Modalità operative delle disinfestazioni e disinfezioni

Gli interventi di disinfestazione e disinfezione comprendono le operazioni necessarie all'individuazione dei focolai, ai trattamenti mediante le attrezzature e i prodotti idonei rispetto all'animale e/o all'organismo oggetto dell'intervento, al recupero dei materiali impiegati e delle carogne. Lo smaltimento è a carico dell'Appaltatore.

Le disinfestazioni possono riguardare presenza di: blatte, formiche, vespe, api, zanzare, ed altri animali o insetti.

Le disinfezioni consistono in operazioni di pulizia e sanificazione di superfici, aree o locali, dirette a neutralizzare microrganismi patogeni esistenti al di fuori dell'organismo umano, animale, quali, batteri, virus, funghi, protozoi, spore, ecc.

L'intervento è valutato in funzione della dimensione delle aree sulle quali il Committente ha richiesto il trattamento. In particolare, a seguito di richiesta di intervento formulata dal Direttore dell'esecuzione, il Fornitore dovrà predisporre il preventivo, sulla base dei prezzi offerti, indicando la metratura dell'area su cui ritiene necessario intervenire per l'attività di disinfestazione o disinfezione richiesta, tenuto conto delle esigenze e dello stato dei luoghi. Il preventivo deve essere valutato ed approvato, secondo il processo autorizzativo delle attività, con particolare riferimento alle attività indicate e alle superfici di intervento.

Specifiche dell'attività di disinfestazione da blatte

Ispezione: verifica visiva e indicazione interventi necessari a ridurre il rischio di accesso all'interno degli immobili secondo le norme di "pest proofing". A seguito del sopralluogo, il Fornitore deve illustrare quanto emerso dall'ispezione in una relazione che descrive, le modalità di esecuzione delle attività di controllo e monitoraggio.

Installazione trappole: applicazione di trappole con feromoni o attrattivi alimentari che devono essere segnalate e numerate ed indicati in apposita mappa fornita in copia all'Amministrazione. Attività da eseguirsi in tutti in tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano, aree esterne.

Deve essere posizionato un numero di trappole pari almeno ad un 1/50mq considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano e 1/100mq di aree esterne e giardini

Specifiche dell'attività di disinfestazione da insetti striscianti (pulci-formiche) ed altri antropodi (zecche):

Gli interventi devono essere effettuati fornendo all'Amministrazione esche/trappole insetticide all'interno e esche in granuli all'esterno.

Deve essere posizionato un numero di trappole e esche pari almeno ad 1/150mq considerando i soli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano.

Specifiche dell'attività di disinfestazione da zanzare, pappataci, simulidi:

Interventi antilarvali: applicazione antilarvale in ristagni di acqua, griglie, tombini, caditoie con prodotti biologici da eseguirsi nella stagione tra marzo e settembre con cadenza almeno quindicinale, da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro interni e aree esterne.

Gli interventi adulticida vanno effettuati solo sulle aree esterne con prodotti a base di Piretro in formulazione a base di acqua.

3.2.3.3 Prodotti, materiali e attrezzature

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni sopra descritte.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, deve essere fornito all'Amministrazione la Scheda tecnica e la Scheda di sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il Lotto di produzione.

I prodotti utilizzati ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi ai requisiti minimi ambientali di cui al CAM "Servizio di Pulizie". Il rispetto del requisito è comprovato secondo le modalità stabilite dal CAM stesso.

Il Fornitore deve rispettare le modalità di stoccaggio e utilizzo previste nelle schede tecniche di sicurezza allegate ai prodotti, definire ed attuare un piano di prevenzione e controllo delle eventuali emergenze.

Per ogni intervento di disinfestazione, derattizzazione, disinfezione deve essere redatto in triplice copia un rapporto di lavoro che riporti in modo specifico le aree trattate, i p.m.c utilizzati, il Lotto di produzione dei p.m.c e la percentuale di utilizzo delle miscele utilizzate.

Tutti gli interventi devono essere effettuati accuratamente e a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

Durante lo svolgimento dei lavori devono essere osservate, come disposto dal Decreto legislativo 81//2008 e s.m.i, tutte le misure prescritte a tutela dei lavoratori.

Il personale utilizzato per le operazioni deve essere qualificato ed idoneo allo svolgimento delle attività. Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali dell'Amministrazione e quindi in giorni e orari in cui le attività presso gli immobili siano sospese e non ci sia comunque presenza di persone.

Il Fornitore dovrà inserire sul Sistema Informativo un rapporto annuale sui prodotti consumati conforme al CAM "Servizio di pulizia".

3.2.4 SISTEMA DI RILEVAZIONE PASSAGGI

Il Fornitore deve predisporre un sistema attraverso il quale sia possibile rilevare in tempo reale l'effettuazione dei passaggi da parte del personale operativo nei locali e nelle aree oggetto del servizio, in modo tale che il Direttore dell'esecuzione del contratto possa verificare in ogni momento il rispetto del Programma Operativo delle Attività e del Piano Operativo Annuale in termini di frequenze, presenza del personale e fasce orarie concordate.

Tale sistema dovrà essere perfettamente operativo alla data di avvio dei servizi e dovrà rimanere disponibile per l'Amministrazione per tutto il periodo di vigenza dell'Ordine Principale di Fornitura ed essere gestito per tutta la durata del contratto.

Il ritardo nell'attivazione del sistema di rilevazione passaggi o il mancato aggiornamento periodico dello stesso darà luogo all'applicazione della penale di cui al Paragrafo 7.2.

3.2.5 RACCOLTA RIFIUTI E RACCOLTA DIFFERENZIATA

L'Appaltatore dovrà eseguire a proprie spese ed ai sensi della normativa vigente, la gestione e il conferimento ai punti di raccolta di tutti i rifiuti prodotti nell'esecuzione degli interventi oggetto dell'appalto, ad eccezione dei rifiuti speciali.

Il Committente si pone l'obiettivo di realizzare all'interno dei luoghi di lavoro un'efficace azione di sviluppo sostenibile promuovendo la tutela dell'ambiente attraverso l'incremento della raccolta differenziata dei materiali riciclabili.

L'Appaltatore deve provvedere allo svuotamento dei contenitori, alla raccolta e allo smaltimento differenziato dei rifiuti, secondo le modalità operative indicate nel progetto di offerta e nel rispetto delle seguenti indicazioni:

- I contenitori devono essere sempre in grado di garantire il deposito dei materiali secondo i normali volumi di scarto, senza che ciò comporti necessariamente un obbligo quotidiano di svuotamento.
- È necessario che i rifiuti siano mantenuti divisi per fare sì che siano correttamente smaltiti e riciclati.
- L'Appaltatore deve dare obiettivo riscontro e/o deve indicare al Committente in quale modo verificare l'effettivo smaltimento dei rifiuti differenziati.
- L'Appaltatore deve effettuare tutte le operazioni nel rispetto delle disposizioni di legge e dei regolamenti vigenti ed osservando le direttive impartite in materia dalle autorità pubbliche per agevolare i progetti di raccolta differenziata.
- Il conferimento finale dei rifiuti raccolti dovrà essere adeguatamente documentato.

L'Appaltatore s'impegna a collaborare con il Committente per il conseguimento di obiettivi specifici di raccolta differenziata.

Il Committente dovrà individuare, su richiesta dell'Appaltatore e laddove possibile, degli spazi da adibire a deposito per la raccolta differenziata, restando vietato l'utilizzo, anche temporaneo, non autorizzato di locali del Committente. Nel caso i locali siano individuati, spetta all'Appaltatore renderli idonei alla destinazione d'uso e conformi alle norme in materia di sicurezza, mallevando il Committente da qualsiasi responsabilità in merito. Qualora ciò non fosse possibile il Committente è tenuto al conferimento immediato ai punti di raccolta pubblici.

4 PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE ATTIVITA'

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che devono essere eseguite per l'erogazione dei servizi.

4.1 Processo autorizzativo delle attività ordinarie e aggiuntive

Le Attività Ordinarie e Aggiuntive sono quelle formalizzate nel Piano delle Attività, approvate dall'Amministrazione e pianificate nel tempo, nel Programma Operativo delle Attività e nel Piano Operativo Annuale, in accordo con il Responsabile Unico del Procedimento del Committente (RUP). Pertanto tali attività diventano esecutive senza necessità di alcuna specifica approvazione ulteriore.

L'effettiva esecuzione di tali attività deve risultare nella Rendicontazione Trimestrale predisposta dal Fornitore ed accettata dal Responsabile Unico del Procedimento, necessaria alla successiva fatturazione.

4.2 Processo autorizzativo delle attività a richiesta extra canone

Le Attività a richiesta vengono solitamente effettuate a seguito di:

- segnalazione/chiamata effettuata dal Responsabile Unico del Procedimento o suo delegato;
- segnalazione/proposta del Fornitore.

Per le Attività a richiesta, una volta ricevuta la segnalazione/richiesta di intervento, è compito del Fornitore effettuare una valutazione tecnico-economica dell'intervento stesso. A tal fine, il Fornitore, con riferimento alle attività oggetto della richiesta, comunica all'Amministrazione un preventivo di spesa.

Il preventivo deve essere redatto utilizzando i Prezzi delle Attività a Richiesta dei vari servizi indicati nell'offerta economica.

L'appaltatore deve far pervenire il preventivo entro 5 giorni naturali e consecutivi dalla data della richiesta.

È compito del Responsabile Unico del Procedimento valutare la necessità di effettuare l'intervento proposto, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del

bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, etc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'intervento.

Qualora l'Amministrazione intenda accettare l'Ordine di attività così come compilato dal Fornitore, è tenuta immediatamente a verificare se agli oneri economici derivanti dall'Ordine di attività possa far fronte con l'Importo a consumo stanziato nell'Ordinativo Principale di Fornitura.

Nell'ipotesi in cui sussista copertura finanziaria, l'Amministrazione approva mediante sottoscrizione l'Ordine di attività predisposto dal Fornitore e lo invia al medesimo.

Al contrario, se non sussiste copertura finanziaria, l'Amministrazione è tenuta preliminarmente ad emettere un Atto aggiuntivo all'Ordine Principale di Fornitura di importo pari o superiore a quanto indicato nel preventivo di spesa del fornitore e ad inviare conseguentemente l'Ordine di attività.

Gli Ordini di Attività consentono, a fine periodo, la fatturazione delle Attività a richiesta e devono essere allegati alla Rendicontazione Trimestrale.

Si segnala che è riservata all'Amministrazione la facoltà di decidere se avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore per le attività con carattere di indifferibilità, straordinarietà ed urgenza.

5 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale impiegato dal Fornitore deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi e di igiene ambientale, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

A tal fine, il Fornitore si impegna a formare gli operatori dei singoli servizi in oggetto con specifici corsi professionali, oltre a quelli previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti e ad assicurarsi che costoro frequentino corsi di aggiornamento a cadenza almeno annuale. I corsi di formazione devono essere pertanto mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale e devono vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio.

Relativamente ai Servizi oggetto dell'Accordo Quadro, il Fornitore deve, inoltre, fornire ai propri dipendenti adeguata formazione e informazione su:

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- su disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze. Nelle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, possono accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma deve essere preventivamente approvato dall'Amministrazione;
- su procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale, come da precedente Paragrafo 3.2.1.8.

L'Appaltatore, entro 60 giorni dall'inizio del servizio, e, successivamente, ogni anno entro il mese di gennaio, dovrà presentare il proprio programma di formazione del personale, le ore di formazione svolte, i docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curricolare, l'impostazione delle verifiche con cui è stato valutato l'apprendimento dei partecipanti, le date e le sedi dei corsi organizzati, i dati dei partecipanti e il foglio delle firme di presenza, i test di verifica effettuati e i risultati conseguiti. Resta fermo che l'Appaltatore potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi. Per il personale assunto in corso di esecuzione contrattuale destinato alla commessa, deve essere presentata analogo documentazione entro 30 giorni dall'immissione in servizio.

La mancata presentazione del Programma di Formazione, nonché la mancata erogazione dei corsi di formazione, secondo le modalità offerte e pianificate, determinano l'applicazione delle penali previste al Paragrafo 7.2.

Il sistema di controllo ha lo scopo di verificare l'efficacia e l'efficienza della qualità del servizio erogato dal Fornitore.

6.1 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI DI PULIZIA

Il controllo dei servizi operativi sarà effettuato da parte dell'Amministrazione mediante:

- a) la verifica della **qualità erogata**, volta a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate (efficacia) mediante ispezioni periodiche effettuate dal Direttore dell'esecuzione del contratto o da suoi incaricati;
- b) la verifica della **qualità percepita**, volta a misurare il livello di soddisfazione dell'utenza mediante la somministrazione di questionari agli utenti.

Il Livello dei Servizi Operativi (*LSOperativi*) viene calcolato come somma dell'indicatore di qualità erogata (*IQualità Erogata*) e dell'indicatore di qualità percepita (*IQualità Percepita*), come di seguito descritto.

$$LSOperativi=(0,75 \times IQualità Erogata)+(0,25 \times IQualità Percepita)$$

6.1.1 Rilevazione della qualità erogata

Il livello della qualità erogata dei servizi operativi verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto o da suoi incaricati, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore, sulle categorie di immobili oggetto del campione.

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento durante il mese di riferimento e saranno svincolati dall'orario di esecuzione dei servizi. I criteri di valutazione dovranno tener conto dello standard di servizio scelto del Committente con riferimento ad ogni categoria di locali e delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni svolte; non andranno infatti imputati al Fornitore gli effetti negativi evidentemente provocati da terze persone successivamente all'esecuzione del servizio di pulizia.

La frequenza dei controlli (settimanale, bisettimanale, mensile) è stabilita dal Direttore dell'esecuzione del contratto d'accordo con il Fornitore ed è riportata nell'apposita sezione del Piano delle Attività. La data e l'orario dell'ispezione sarà comunicata dal Direttore dell'esecuzione del contratto o suo incaricato al Fornitore con preavviso minimo di 2 ore, al fine di consentire la partecipazione del Referente tecnico o di un suo delegato.

Per ogni ispezione, il Direttore dell'esecuzione del contratto sceglierà le categorie di locali oggetto del campione e, all'interno di queste, le superfici e i punti da ispezionare (Unità di Controllo), tenendo conto della programmazione delle attività prevista nei giorni in cui lo stesso deciderà di effettuare i controlli. Le categorie di locali sono quelle elencate nel Paragrafo 3.2.1.1.

La dimensione del campione da sottoporre ad ispezione è pari ad una percentuale della superficie da trattare e del numero di punti stabilita dal Direttore dell'esecuzione del contratto d'accordo con il Fornitore. Nell'apposita sezione del Piano delle Attività il Fornitore, in accordo con l'Amministrazione Contraente, riporterà il valore in metri quadri e il numero di punti che deve essere sottoposto a ispezione (dimensione del campione).

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, per ogni ispezione, sceglierà le superfici e i punti da sottoporre a verifica equamente distribuiti all'interno dell'immobile, in modo da garantire la rappresentatività del campione. Le aree omogenee, le superfici e i punti oggetto di ispezione potranno liberamente essere variati dal Direttore dell'esecuzione del contratto ad ogni ispezione, in particolare potranno variare in relazione alle risultanze delle precedenti ispezioni ovvero nell'ottica di verificare la totalità delle aree/punti dell'immobile.

Prima dell'avvio del servizio, il Direttore dell'esecuzione del contratto e il Fornitore devono accordarsi sui criteri di accettabilità del livello di servizio erogato, ovvero identificare i requisiti essenziali che il servizio deve garantire affinché possa attestarsi su una soglia di accettabilità, anche in relazione a quanto offerto

nell'Offerta Tecnica. In relazione a tali criteri, il Direttore dell'esecuzione del contratto esprimerà, per ogni elemento oggetto di ispezione, un giudizio che potrà essere:

Conforme (C): se il livello del servizio erogato è completamente corrispondente ai requisiti che ne definiscono i criteri di accettabilità;

Non Conforme (NC): se il livello del servizio erogato è parzialmente corrispondente o non corrispondente ai requisiti che ne definiscono i criteri di accettabilità.

Nell'Allegato CT.A02 - "Check list attività ispettiva" sono riportati gli elementi oggetto di ispezione utilizzabili per tutte le categorie di immobili. Il Direttore dell'esecuzione del contratto potrà concordare con il Referente Tecnico di sottoporre a ispezione ulteriori elementi ritenuti di interesse per l'Amministrazione.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto provvederà ad effettuare l'ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate, evidenziando le eventuali non conformità riscontrate sulla apposita Check List, allegata al presente Capitolato. Il Direttore dell'esecuzione del contratto compilerà una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

In caso di mancata compilazione della Check List in corrispondenza dell'ispezione effettuata, il giudizio si ritiene "Conforme" per tutti gli elementi oggetto di ispezione.

Per ogni ispezione, una copia della Check List, sottoscritta dal Direttore dell'esecuzione o da suo incaricato e dal Referente tecnico o da suo incaricato, se presenti, sarà consegnata al Fornitore a titolo di verbale.

Al termine delle ispezioni previste nel mese di riferimento, il Fornitore procederà con il calcolo dell'Indicatore di qualità erogata (I_q), secondo la seguente formula:

$$I_{Qualità\ Erogata} = \frac{\text{Elementi risultati conformi}}{\text{Elementi ispezionati}}$$

6.1.2 Rilevazione della qualità percepita

L'Indicatore di Qualità Percepita è determinato dai risultati di un questionario compilato mensilmente dagli utenti. Gli utenti dell'Amministrazione incaricati di eseguire la rilevazione della qualità percepita sono identificati dal Direttore dell'esecuzione del contratto in numero non inferiore a 5; di questi deve necessariamente far parte anche il Direttore dell'esecuzione del contratto stesso.

Il questionario, allegato al presente Capitolato, riguarda diversi aspetti del servizio di pulizia e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

Il Direttore dell'esecuzione del contratto ha facoltà di modificare gli argomenti del questionario, d'accordo con il Fornitore, allo scopo di migliorare l'indagine conoscitiva sulla qualità percepita.

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario determinano l'Indicatore di Qualità Percepita secondo la seguente formula:

$$I_{Qualità\ Percepita} = \sum_i^n \frac{R_i}{R_{max}}$$

Dove:

R_i = Risultato totale del questionario i-esimo (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) a e));

R_{MAX} = Risultato massimo ottenibile nel questionario (nel questionario esemplificativo sopra riportato $R_{MAX}=20$ con assegnazione del voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Copia dei questionari viene consegnata mensilmente al Fornitore.

6.2 VERIFICA DELLA PRESENZA DEL PERSONALE NELLE ORE DI SERVIZIO

L'Amministrazione contraente verificherà tramite il Direttore dell'esecuzione o suo incaricato l'effettiva presenza in servizio del personale, in conformità alle indicazioni contenute Programma Operativo delle Attività (in termini di unità e identità).

La verifica sarà effettuata sia mediante il sistema di rilevamento presenze indicato nell'offerta tecnica dal Fornitore, sia mediante ispezioni senza preavviso presso gli immobili oggetto del servizio.

Nel caso in cui si riscontri mancata presenza in servizio del personale o la presenza di personale, di cui non era stato comunicato il nominativo e il recapito, il Committente procederà a segnalazione immediata al Fornitore con contestuale richiesta di ripristino delle condizioni indicate nella programmazione e con l'applicazione della penale di cui al Paragrafo 7.2 del presente Capitolato.

6.3 CONTROLLO DEL LIVELLO DEL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

L'Amministrazione contraente, mediante propri incaricati, effettuerà ispezioni finalizzate a verificare l'attività di igiene ambientale programmata dal Fornitore in fase di avvio del servizio.

L'Amministrazione contraente sceglierà di volta in volta quelle attività che saranno oggetto di controllo e procederà a verificare che, per ciascuna di esse, sia stato rispettato il programma proposto dal Fornitore.

La verifica stessa è volta unicamente a determinare se le prestazioni del servizio siano state correttamente ed effettivamente eseguite nelle quantità e nelle tempistiche predeterminate.

Di conseguenza, in caso di mancata effettuazione di una o più delle prestazioni previste nel programma di intervento proposto dal Fornitore l'Amministrazione contraente procederà ad applicare la relativa penale di cui al successivo paragrafo 7.2.

Il Fornitore è tenuto a mettere in atto, nel più breve tempo possibile, tutte le misure necessarie al fine di eliminare la situazione che ha generato la non conformità, pena l'applicazione dell'ulteriore penale di cui al successivo paragrafo 7.2.

7 PENALI

La mancata osservanza, da parte del Fornitore, delle disposizioni contenute all'interno del presente Capitolato, accertata a seguito dei controlli di cui al paragrafo 6 o comunque rilevata del Direttore dell'Esecuzione o suoi incaricati, comporta l'applicazione delle penali di cui ai paragrafi successivi, secondo le modalità previste dalle Condizioni Generali.

7.1 PENALI RELATIVE AL LIVELLO DI SERVIZIO RILEVATO

L'applicazione delle penali per i servizi operativi è effettuata in relazione al Livello di servizio (*LSOperativi*) misurato mensilmente nell'ambito del controllo del servizio erogato, come definito precedentemente.

La detrazione (D) relativa alle penali applicate è calcolata con la seguente formula:

$$D = 10\% \times C \times K$$

Dove:

C= corrispettivo totale dovuto nel mese di riferimento per le Attività di Base, Attività a Richiesta Programmabili e Attività a Richiesta non Programmabili.

K= coefficiente che determina il valore della penale sulla base del Livello dei servizi Operativi, come riportato di seguito:

- $K=1$ se $LSOperativi \leq 0,25$
- $K=0,5$ se $0,25 < LSOperativi \leq 0,50$

- $K = 0,25$ se $0,50 < LSO_{operativi} \leq 0,75$
- $K = 0$ se $LSO_{operativi} > 0,75$

7.2 ALTRE PENALI

Potranno essere applicate altresì Penali da parte dell'Amministrazione contraente nei casi di seguito previsti:

Inadempimento sanzionato con penale		Modalità di riscontro	Valore della penale
1	Ritardo nell'attivazione dei servizi	Confronto tra data risultante da OPF e verbale di Inizio Attività	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dalle Condizioni Generali
2	Ritardo nell'attivazione del Sistema Informativo	Simulazione accesso al Sistema Informativo	€ 200,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al Verbale di Inizio attività
3	Ritardo nell'attivazione del call center	Simulazione accesso al call center	€ 150,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al Verbale di Inizio attività
4	Ritardo nella consegna del Programma Operativo delle Attività o del Piano Operativo Annuale	Confronto tra la data di emissione dei documenti e il Verbale di Inizio Attività	€ 40,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al Verbale di Inizio attività
5	Ritardo nella consegna della Proposta di ordine di attività al Direttore dell'esecuzione del contratto	Confronto tra la data di emissione della proposta di Ordine di attività e il termine previsto nel Capitolato tecnico	€ 30,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato Tecnico
6	Mancato funzionamento o aggiornamento del sistema informativo	Controllo del Direttore dell'esecuzione del contratto o suo delegato	€ 50/evento riscontrato
7	Indisponibilità del call center per oltre 1 ora	Controllo del Direttore dell'esecuzione del contratto o suo delegato	€ 10/ora di indisponibilità
8	Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di emergenza	Confronto tra l'ora della richiesta/ segnalazione dell'intervento con l'ora di inizio del sopralluogo	€ 70,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato Tecnico
9	Ritardo nel sopralluogo nel caso di intervento di urgenza	Confronto tra l'ora della richiesta/ segnalazione dell'intervento con l'ora di inizio del sopralluogo	€ 40,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato Tecnico

10	Ritardo nel sopralluogo in caso di intervento senza nessuna emergenza o urgenza	Confronto tra l'ora della richiesta/ segnalazione dell'intervento con l'ora di inizio del sopralluogo	€ 20,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsti dal Capitolato Tecnico
11	Mancato inizio contestuale al sopralluogo delle attività di tipo indifferibile (anche con soluzioni provvisorie)	Confronto tra l'ora del sopralluogo con l'ora di inizio delle attività	€ 70,00 per ogni ora di ritardo
12	Mancato inizio nei termini previsti a Capitolato delle attività programmabili a breve o a medio o a lungo termine	Confronto tra il giorno programmato con il giorno effettivo di inizio delle attività	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
13	Ritardo nell'attivazione del sistema di rilevazione passaggi	Confronto tra la data di avvio dei servizi e la data di attivazione del sistema di rilevazione dei passaggi	€ 50,00 per ogni giorno di ritardo
14	Mancato aggiornamento del sistema di rilevazione passaggi	Controllo del Direttore dell'esecuzione del contratto o suo delegato	€ 20,00 / evento
15	Mancata esecuzione delle prestazioni previste per il servizio di derattizzazione o disinfestazione ove attivato	Ispezione di cui al Paragrafo 6.3	Da € 50 a € 300,00 per ciascuna prestazione non effettuata
16	Utilizzo di macchinari, prodotti ed attrezzature non conformi a quelle indicate nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta	Controllo del Direttore dell'esecuzione del contratto o suo delegato	Da € 20,00 ad € 200,00 per ciascun macchinario o attrezzatura non conforme
17	Mancato adempimento anche di una sola delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale di cui al DM 29 gennaio 2021	Controllo del Direttore dell'esecuzione del contratto o suo delegato	€ 50,00 / evento
18	Mancato ripristino delle situazioni di inadempimento delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale di cui al DM 29 gennaio 2021 già oggetto della penale di cui al punto precedente	Controllo del Direttore dell'esecuzione del contratto o suo delegato	€ 300,00 per ciascun inadempimento non ripristinato / evento
19	Mancata adeguata presenza di personale all'interno delle fasce previste di lavoro	Controllo di cui al precedente paragrafo 6.2	€ 50,00 / evento
20	Esecuzione delle prestazioni da parte di personale non abilitato	Controllo di cui al precedente paragrafo 6.2	€ 300,00 / evento

21	Mancato ripristino delle situazioni di non conformità rilevate a seguito delle verifiche di cui ai paragrafi 6.2 e 6.3	Controllo del Direttore dell'esecuzione del contratto o suo delegato	€ 300,00 per ciascuna non conformità non ripristinata
22	Mancata effettuazione corsi di formazione secondo la programmazione e le tempistiche previste nell'Offerta Tecnica	Confronto piano di formazione	€ 150,00 per ciascuna non conformità non ripristinata

8 ALLEGATI

n.	Denominazione
CT.A01	Schede Attività
CT.A02	Check list per attività ispettiva
CT.A03	Questionario di gradimento sul livello dei servizi