

Il Capitolato Tecnico d'appalto dei servizi di sanificazione ambientale in Sanità



Edicom, Milano

Il Capitolato Tecnico d'appalto dei servizi di sanificazione ambientale in Sanità

Indice

INTRODUZIONE	
IL CONTESTO DELLA GESTIONE DEI SERVIZI DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE NELLE STRUTTURE SANITARIE.....	4
SEZIONE I	
DISCIPLINARE DI GARA.....	7
SEZIONE II	
DISCIPLINARE AMMINISTRATIVO	20
SEZIONE III	
ALLEGATI	29
CAPITOLATO TECNICO	32
ART. 1 - OBIETTIVI DELL’AFFIDAMENTO.....	32
ART. 2 - AVVIO ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	32
ART. 3 - VOLUMI RAPPRESENTATIVI DELL’APPALTO	40
ART. 4 – SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI	41
ART. 5 – PROCEDURE DI INTERFACCIAMENTO AMMINISTRAZIONE / ESECUTORE	46
ART. 6 - CONTENUTI DEL SERVIZIO	50
ART. 7 - FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	52
ART. 8 - SPECIFICHE PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E AZIONI DI MIGLIORAMENTO – SISTEMA SANZIONATORIO	53
ART. 9 - CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA.....	58
ART. 10 - CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI.....	63
ART. 11 – CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI.....	67
ALLEGATI	68

INTRODUZIONE

Il contesto della gestione dei servizi di sanificazione ambientale nelle strutture sanitarie

Il servizio di pulizia e sanificazione ospedaliera si inserisce all'interno dell'area dei servizi essenziali alberghieri e di supporto e la cui funzione è favorire la promozione e conservazione della salute ambientale, condizione necessaria per il raggiungimento della salute e del benessere psico - fisico dell'uomo. Obiettivo comune a tutte le aree del sistema è soddisfare aspettative di pazienti e professionisti sanitari. L'igiene ambientale del presidio ospedaliero svolge un ruolo importante in tal senso e viene a essere considerata un servizio ad alto impatto sulla qualità della cura, non solo per le implicazioni sul confort alberghiero ma anche e soprattutto per le implicazioni sull'efficacia ed efficienza dei servizi sanitari e sull'organizzazione dei servizi in generale. Se da un lato in questi ultimi anni si è assistito a una maggiore ricorrenza dell'esternalizzazione dei servizi di sanificazione ambientale, favorita anche dal discorso dell'accreditamento, dall'altro si è reso sempre più essenziale la formulazione di un quadro di procedure di esecuzione lavori nonché di controlli per garantire il rispetto del contratto, con piena responsabilità dei risultati da parte dell'Assuntore.

Alla base di tale scelta strategica risiede l'esigenza di una riorganizzazione dei processi volta a innalzare la qualità dei servizi: ciò in virtù della semplificazione delle strutture burocratiche e organizzative, del ricorso a competenze professionali e tecniche già sperimentate, senza tralasciare l'aspetto della migliore gestione dei costi fissi. Si tratta, pertanto, di un processo mirato a incidere sulle logiche competitive poiché implica una maggiore focalizzazione delle risorse su altre aree, al fine di strutturare meglio le proprie capacità distintive.

Introduzione al documento

Nel settembre 2010 l'ANMDO ha dato il via ai lavori per elaborare un nuovo capitolato funzionale dei servizi di igiene ambientale in sanità attraverso la costituzione di un gruppo di professionisti appartenenti ad aziende del settore e ad associazioni nazionali rappresentative dei profili coinvolti nell'articolata filiera della gestione dei servizi alberghieri in Sanità. Il gruppo di lavoro ha elaborato il documento tenendo presente che:

- Gli scenari del Servizio Sanitario Nazionale sempre più alla ricerca dell'equilibrio ottimale tra efficacia ed efficienza anche nei servizi esternalizzati;
- La situazione nel mondo delle imprese anche in relazione alla difficile situazione economica;
- La legislazione applicabile al settore, con l'introduzione di nuove normative tra cui la più rilevante è l'entrata in vigore dal 10 Giugno 2011 del nuovo regolamento del codice dei contratti pubblici, nonché l'evoluzione delle giurisprudenza specifica.

Il nuovo Capitolato funzionale, che si compone di una parte tecnica e del disciplinare di gara, oltre a fornire gli elementi concreti per le amministrazioni sanitarie sviluppa anche l'esperienza applicativa di questi anni, in particolare sui temi della gestione e controllo degli appalti, della strutturazione della formazione, dell'evoluzione degli standard ambientali, nell'ottica di una gestione sempre più integrata dei processi che ruotano attorno alle attività specifiche del mondo sanitario.

Il nuovo Capitolato non può essere uno standard che possa essere ritenuto universalmente

valido ed applicabile, non rappresenta una soluzione “preconfezionata” di istantaneo utilizzo bensì uno schema completo per adottare soluzioni flessibili e modificabili in relazione alle particolarità ed alle esigenze delle diverse aziende sanitarie.

Obiettivi, redazione e destinatari del documento

Il Capitolato funzionale è stato pensato, sviluppato e redatto tenendo sempre a mente che il risultato prodotto debba essere un confronto esplicito, trasparente e concreto tra esigenze della domanda e dell'offerta. Queste dinamiche, infatti, conducono inevitabilmente a far sì che quanto richiesto o suggerito da chi appalta il servizio si rifletta su chi lo progetta e lo offre e viceversa; per tale motivo, le più moderne forme di esternalizzazione trasformano la relazione Cliente/Fornitore in relazioni tra Partner, valorizzandone maggiormente le interdipendenze nella relazione contrattuale. Diretta e ulteriore conseguenza dell'approccio adottato, è che i contenuti del Capitolato funzionale si rivolgono a una variegata tipologia di interlocutori e destinatari nell'ambito del processo di acquisizione dei servizi di igiene ambientale, integrandone le culture e migliorandone la capacità di interazione. Sul fronte delle Stazioni appaltanti, i destinatari sono:

- Direttori Generali, Direttori Amministrativi, Direttori Sanitari e Direttori Medici Ospedalieri;
- Provveditori ed Economi;
- Personale Ufficio Tecnico;
- Funzione legale di una Stazione appaltante;
- Personale addetto al controllo e alla qualità dei servizi di Aziende Ospedaliere o ASL.

Sul fronte delle Società fornitrici, i destinatari sono:

- Funzione commerciale;
- Funzione legale;
- Funzione che eroga i servizi;
- Funzione qualità.

Alla stesura del capitolato funzionale hanno partecipato le associazioni:

ANMDO - SIAIS - FISE - FARE

SCUOLA NAZIONALE SERVIZI - TEROTEC - LEGACOOOP SERVIZI

e le seguenti aziende fornitrici di servizi:

Angelini

Cermet

Colser

Coplat

Copma

Copura

Formula Servizi

Manutencoop

Markas

L'Operosa

PFE

Pulinet

Pulitori & Affini

Sotraf

Team Service

Vileda

SEZIONE I DISCIPLINARE DI GARA

1 – OGGETTO

1.1. - La procedura ha ad oggetto l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione occorrente all'amministrazione per il periodo ____ / ____ così come descritto nell'allegato capitolato tecnico. (CIG _____)

1.2. - Sono inoltre oggetto dell'affidamento i seguenti servizi accessori¹:

- servizio di
- servizio di
- servizio di

2 – IMPORTO STIMATO

2.1 – STIMA

L'importo complessivo stimato per l'aggiudicazione dei servizi in oggetto del presente affidamento è quantificato come segue:

servizio principale di pulizie e sanificazione pari ad € _____ al netto dell'I.v.a.

servizio secondario _____ pari ad € _____ al netto dell'I.v.a.

servizio secondario _____ pari ad € _____ al netto dell'I.v.a.

I prezzi formulati dai concorrenti in sede di offerta economica non potranno potranno superare i valori stimati di appalto.

Gli importi stimati s'intendono al netto degli oneri inerenti l'eliminazione e la prevenzione dei rischi interferenti ex art. 26 c. 5 d.lgs. 81/2008 in questa sede stimati in € _____ annuali. Il concorrente dovrà esporre in offerta economica i prezzi al netto degli oneri per rischi interferenti che pertanto andranno successivamente sommati al prezzo di aggiudicazione.

2.2 – MODALITA' DI CALCOLO

L'importo stimato dell'appalto è quello massimo basato sull'importo totale pagabile al netto dell'Iva e, a norma dell'art. 29 del d.lgs. 163/2006 comprensivo di qualsiasi forma di opzione o rinnovo.

2.3 – ONERI DERIVANTI DA RISCHI DI INTERFERENZA

Gli importi stimati non tengono conto degli oneri inerenti la prevenzione e l'eliminazione dei rischi da interferenze. L'amministrazione stima che il costo degli interventi volti a prevenire ed eliminare il contatto rischioso tra il proprio personale e quello dell'appaltatore, o tra il personale di imprese diverse che operano nelle stesse aree oggetto del servizio, sia pari a:

€ _____ per il servizio principale di pulizie e sanificazione;

€ _____ per il servizio accessorio _____;

€ _____ per il servizio accessorio _____;

3 – DURATA

3.1 – DURATA

L'appalto avrà durata di mesi².

L'appaltatore sarà tenuto a prestare il servizio in regime di proroga tecnica³, alle medesime condizioni tecniche ed economiche, per i (☐ 3 - ☐ <n< - ☐ 6) mesi successivi alla scadenza del contratto, ove a ciò richiesto dall'amministrazione, in caso di imprevedibili circostanze di necessità o di urgenza.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di esercitare l'opzione del rinnovo nella forma della *ripetizione di servizi analoghi* di cui all'articolo n. 31, c. 4 lett. b) della direttiva 2004/18/CE a mezzo di procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando.

E' fatta salva la facoltà di ricorrere ad ulteriori opzioni di rinnovazione o di proroga eventualmente previste da norme italiane e comunitarie, anche ove introdotte successivamente all'aggiudicazione dell'appalto.

3.2 – PROCEDURA

3.2.1 – TIPO DI PROCEDURA

La scelta del contraente avverrà mediante l'esperimento di una procedura
☐ APERTA ☐ RISTRETTA ☐ NEGOZIATA ai sensi del d.lgs. 163/2006 e s.m.i.

3.2.2 – CRITERIO DI SELEZIONE DELLE OFFERTE

Il presente contratto sarà affidato mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 83 del d.lgs. 163/2006 e dell'art. 283 del d.p.r. 207/2010 sulla base degli elementi di valutazione indicati all'art. 8.

4 – SOGGETTI AMMESSI

4.1 – CANDIDATI

Sono ammessi a presentare offerta i soggetti di cui all'art. 34 del d.lgs. 163/2006.⁴

4.2 – DISPOSIZIONI PARTICOLARI PER I SOGGETTI PLURIMI

È fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario a pena di esclusione delle offerte presentate, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora partecipino alla presente gara in raggruppamento o consorzio ordinario. L'offerta presentata da un concorrente che intenda riunirsi in raggruppamento temporaneo dovrà recare l'indicazione dell'impresa che assumerà il ruolo di mandataria, della quota di servizio che sarà prestato da ciascuna impresa, e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione, le imprese si uniformeranno alla disciplina di cui all'art. 37 del d.lgs. 163/2006.

L'offerta presentata da un consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 34 c. lett. e) dovrà recare l'indicazione dell'impresa capofila e della quota di servizi che sarà prestato da ciascuna consorziata.

I consorzi stabili di cui all'art. 34 c. 1 lett. c) del d.lgs. 163/2006 sono tenuti ad indicare in sede di offerta per quali consorziati il consorzio concorre: ad essi è fatto divieto di parte-

cipare in qualsiasi altra forma alla presente gara; in caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il consorzio sia l'impresa consorziata. È vietata la partecipazione a più di un consorzio stabile.

I consorzi di cui all'art. 34 c. 1 lett. b) del d.lgs. 163/2006 (consorzi di cooperative di produzione e lavoro e consorzi di imprese artigiane) sono tenuti ad indicare in sede di offerta l'elenco dei consorziati per i quali il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare alla gara in qualsiasi altra forma.

4.3 – UNICO CENTRO DECISIONALE

È fatto divieto di partecipare alla gara a quei concorrenti che si trovino, rispetto ad un altro partecipante alla procedura, in una relazione di controllo di cui all'art. 2359 c.c. o in una qualsiasi situazione, anche di fatto, la quale comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale. A tal fine i concorrenti dovranno dichiarare, alternativamente: a) l'insussistenza di una relazione⁵ con altro partecipante alla procedura di gara la quale comporti la riconducibilità delle offerte ad un unico centro decisionale; oppure b) la sussistenza di tale relazione. In quest'ultimo caso essi forniranno in busta chiusa, una dichiarazione attestante la situazione di controllo ed ogni utile documento idoneo ad attestare ch'essa non ha influito sulla autonoma formulazione dell'offerta.

5 – REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

5.2. - REQUISITI SOGGETTIVI

5.2.1 – IDONEITÀ MORALE E AFFIDABILITÀ GENERICA

Il concorrente dovrà dimostrare il possesso dei requisiti di ordine generale previsti dall'art. 38 del d.lgs 163/2006 mediante apposita dichiarazione da rendersi nelle forme previste dal d.p.r. 445/2000 secondo il modulo⁷ in allegato "A" al presente disciplinare.

5.2.2 – IDONEITÀ PROFESSIONALE

Il concorrente dovrà dimostrare l'iscrizione alla C.C.I.A.A. territorialmente competente che attesti tra l'altro l'appartenenza alla fascia di classificazione di cui alla lettera (...) ⁸ dell'articolo 3 del d.m. n. 274/1997⁹. I concorrenti che siano cittadini di altri Stati membri e non siano residenti in Italia dimostreranno il requisito a norma dell'art. 39 d.lgs. 163/2006.

5.2.3 – CAPACITÀ TECNICA - CERTIFICAZIONI

Il concorrente dovrà dimostrare il possesso della certificazione del sistema di qualità aziendale ai sensi delle norme della serie UNI EN ISO 9001:2008. Il concorrente dovrà inoltre dimostrare il possesso delle seguenti certificazioni:

- OHSAS 18001:2007 "Salute e sicurezza del lavoro"
- SA 8000:2008 "Responsabilità sociale"
- ISO 14001:2004 "Ambiente".

Con riferimento alle certificazioni richieste il concorrente che non ne fosse in possesso avrà facoltà di provare l'impiego di misure equivalenti di garanzia della qualità e della gestione ambientale¹⁰.

5.3 - REQUISITI OGGETTIVI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Il concorrente dovrà dimostrare, anche a mezzo di dichiarazioni sostitutive rese ai sensi del D.p.r. 445/2000, di possedere i seguenti requisiti:

5.3.1. fatturati:

fatturato globale¹¹ realizzato dal concorrente nell'ultimo triennio¹² almeno pari a (□ 4,5 - □ <n< - □ 6¹) volte il valore stimato annuo dell'appalto;

fatturato analogo (- e cioè il fatturato inerente servizi di pulizia e sanificazione) realizzato dal concorrente nell'ultimo triennio almeno pari a (□ 3 - □ <n< - □ 6) volte il valore stimato annuo dell'appalto;

fatturato specifico (- e cioè il fatturato inerente i servizi di pulizia e sanificazione presso Aziende Sanitarie Locali o Aziende Ospedaliere o presso equivalenti strutture private) realizzato dal concorrente nell'ultimo triennio¹⁴ per un valore almeno pari a (□ 1,5 - □ <n< - □ 6) volte il valore stimato annuo dell'appalto.

In presenza di giustificati motivi, ivi compreso quello concernente la costituzione o l'inizio dell'attività da meno di tre anni, il concorrente potrà provare la propria capacità economica e finanziaria mediante qualsiasi altro documento, la cui idoneità sarà apprezzata dall'Amministrazione.

5.3.2. patrimonio:

patrimonio netto¹ (capitale sociale + riserve) pari al (□ 1,5 - □ <n< - □ 2,5)% del valore stimato di appalto.

Alternativamente al patrimonio netto il concorrente potrà dimostrare l'affidabilità patrimoniale mediante l'apertura di una linea di credito dedicata all'appalto o polizza fidejussoria a quest'ultimo vincolata, in entrambi i casi per un valore garantito pari a quello richiesto per il patrimonio.

5.3.3. referenze:

referenze bancarie in originale rilasciate da almeno due istituti di credito o intermediari autorizzati con data successiva alla pubblicazione del bando indirizzate all'Amministrazione, attestanti la capacità economica finanziaria dell'impresa concorrente.

5.4 - REQUISITI OGGETTIVI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Il concorrente dovrà dichiarare e/o dimostrare, anche a mezzo di dichiarazioni sostitutive rese ai sensi del D.p.r. 445/2000, quanto segue:

a) organico medio annuo, con riferimento al triennio-....., non inferiore a □

b) elenco dei principali servizi prestati negli ultimi tre anni con l'indicazione degli importi, delle date e dei destinatari dai quali emerga l'esperienza maturata nei seguenti ambiti ed attività:

□ i) prestazione del servizio presso n. (□ 1 - □ <n< - □ 3) strutture analoghe (es. presidio ospedaliero,) da documentarsi mediante elencazione dei servizi svolti con indi-

cazione della natura del servizio, della struttura committente e del relativo importo;

ii) trattamento di aree ad alto e medio rischio (degenze, sale operatorie, stanze di degenza intensiva)

iii) prestazione del servizio presso le seguenti strutture analoghe (es. presidio ospedaliero,) per un importo complessivo nel triennio almeno pari all'importo di fatturato specifico di cui al punto 5.3.1

iv)

Se trattasi di servizi prestati a favore di amministrazioni o enti pubblici, l'esperienza sarà provata da certificati rilasciati e visti dalle amministrazioni o dagli enti medesimi, mentre nel caso di servizi erogati a privati, l'effettuazione della prestazione è dichiarata da questi o, in mancanza, dallo stesso concorrente. Nel caso in cui i certificati rilasciati dalle amministrazioni o dagli enti pubblici non contenessero le specifiche di esperienza espresse secondo la suddivisione di cui ai punti da i) a n..) precedenti, il concorrente potrà produrre temporanea dichiarazione sostitutiva in attesa del rilascio dei certificati da parte delle amministrazioni o degli enti pubblici di cui si tratta, indicando di averne avanzata formale istanza.

c) indicazione dei tecnici e degli organi tecnici quali il direttore tecnico, il, facenti direttamente capo, o meno, al concorrente e, in particolare, di quelli incaricati dei controlli di qualità;

d).....

5.5 – DIMOSTRAZIONE DEI REQUISITI SOGGETTIVI IN CASO DI SOGGETTI PLURIMI

I requisiti soggettivi di idoneità morale e affidabilità generica dovranno essere posseduti personalmente¹⁶ da tutti gli operatori economici che parteciperanno alla procedura in forma congiunta. Il requisito soggettivo di idoneità professionale dovrà essere posseduto dalle imprese esecutrici del servizio nella misura proporzionale al valore della prestazione da eseguire.

I consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro, i consorzi tra imprese artigiane di cui all'art. 35 c. 1 lett. b) del d.lgs 163/2006 ed i consorzi stabili di cui all'art. 35 c.1. lett. c) del d.lgs. 163/2006 sono tenuti ad indicare in sede di offerta per quali consorziati il consorzio concorre (a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla gara, pena l'esclusione del consorzio e del consorziato e l'applicazione dell'art. 353 del codice penale). I requisiti di idoneità morale ed affidabilità generica dovranno essere dimostrati dai soli consorziati per i quali detti consorzi concorrono.

5.6. – COMPOSIZIONE RELATIVA DEI REQUISITI OGGETTIVI IN CASO DI SOGGETTI PLURIMI (RTI e Consorzi)

5.6.1.1 – RTI, Consorzi ordinari di concorrenti

I requisiti di capacità economica, finanziaria, tecnica e professionale dovranno essere posseduti dai raggruppamenti temporanei di imprese di cui all'art. 34 c. 1 lett. d) e dai consorzi ordinari di concorrenti di cui all'art. 34 c. 1 lett. e) del d.lgs. 163/2006 nella misura minima del 40% in capo all'impresa mandataria (capogruppo) o ad una delle con-

sorziate (capofila) e nella misura minima del 10% in capo a ciascuna delle restanti imprese mandanti o delle restanti consorziate¹⁷.

I concorrenti riuniti in RTI dovranno possedere una quota di partecipazione al raggruppamento e dimostrare il possesso dei requisiti di capacità economica, finanziaria, tecnica e professionale in misura pari alla quota di servizio che si candidano ad eseguire¹⁸.

La capogruppo o la capofila dovrà in ogni caso possedere i requisiti ed eseguire le prestazioni in misura maggioritaria¹⁹.

5.6.1.2 – Consorzi fra società cooperative, imprese artigiane e consorzi stabili

I consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro, i consorzi tra imprese artigiane di cui all'art. 34 c. 1 lett. b) del d.lgs 163/2006 ed i consorzi stabili di cui all'art. 34 c.1. lett c) del d.lgs. 163/2006 potranno dimostrare i requisiti oggettivi inerenti la disponibilità delle attrezzature, dei mezzi d'opera e l'organico medio annuo sommando quelli di tutti i consorziati. I restanti requisiti oggettivi saranno dimostrati direttamente dal consorzio o attraverso la somma dei requisiti dei soli consorziati designati esecutori, per i quali il consorzio concorre²⁰.

5.6.1.3 – Ripartizione verticale

Gli operatori economici parti di un soggetto plurimo che intendano ripartire l'appalto in forma verticale, ovvero attribuendo alla capogruppo o alla capofila il servizio principale di pulizia e sanificazione ed agli altri partecipanti i servizi accessori, dovranno dimostrare il possesso dei requisiti in maniera integrale rispetto alle prestazioni per la cui esecuzione sono candidati.

5.6.2.- AVVALIMENTO

Il concorrente (qui di seguito qualificato anche come *ausiliato*) avrà facoltà di avvalersi dei requisiti di un soggetto terzo (qui di seguito qualificato anche come *ausiliario*) ai fini della dimostrazione dei livelli di capacità tecnica, organizzativa, economica e finanziaria richiesti dalle norme di gara, indipendentemente dal vincolo giuridico instaurato con quest'ultimo²¹. Ai fini dell'avvalimento può rivestire il carattere di *ausiliato* anche il concorrente parte di un soggetto plurimo.

E' fatto divieto all'*ausiliario* di partecipare alla gara, sia a titolo individuale, sia in altro vincolo di partecipazione plurima oltre a quello contratto con l'*ausiliato* (sia esso il raggruppamento temporaneo o il consorzio etc.), così come di attribuire ad altro concorrente requisiti anche diversi da quelli attribuiti all'*ausiliato* in avvalimento.

Ai fini dell'avvalimento l'*ausiliato* dovrà presentare:

- a) dichiarazione attestante l'avvalimento dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara, con specifica indicazione dei requisiti stessi e dell'identità dell'*ausiliario*;
- b) dichiarazione attestante il possesso dei requisiti soggettivi di cui all'articolo n. 38 d.lgs. 163/2006;
- c) una dichiarazione sottoscritta dall'*ausiliario* con cui quest'ultimo attesta il possesso dei requisiti soggettivi di cui all'articolo n. 38 d.lgs. 163/2006;
- d) una dichiarazione sottoscritta dall'*ausiliario* con cui quest'ultimo si obbliga verso l'*ausiliato* e verso la stazione appaltante a mettere a disposizione per tutta la durata dell'app

palto le risorse necessarie di cui è carente il concorrente *ausiliato*;

e) una dichiarazione sottoscritta dall'*ausiliario* con cui quest'ultimo attesta di non partecipare alla gara in proprio, o in qualità di associata o consorziata ai sensi dell'art. 34 d.lgs 163/2006;

f) originale o copia autentica il contratto in virtù del quale l'*ausiliario* si obbliga nei confronti del *richiedente* a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto;

g) nel caso di avvalimento nei confronti di un'impresa che appartiene al medesimo gruppo in luogo del contratto di cui alla lettera f) l'impresa concorrente può presentare una dichiarazione sostitutiva attestante il legame giuridico ed economico esistente nel gruppo, purché in possesso dei requisiti soggettivi di qui all'articolo 5.7.

6 – DOCUMENTAZIONE DI GARA

6.1. – DOCUMENTAZIONE DI GARA

La gara d'appalto è indetta in esecuzione della delibera / determina dirigenziale n. del La seguente documentazione di gara è disponibile tramite accesso libero ed incondizionato al profilo del committente www.stazioneappaltante.it :

a - bando di gara

b - disciplinare di gara e di appalto

c - capitolato speciale d'oneri

d - .

e - .

f - documento unico di valutazione dei rischi interferenti (preliminare)

6.1.1 – Modalità e termini per il ritiro

6.2 – SOPRALLUOGHI

Affinché i concorrenti possano prendere piena conoscenza delle informazioni necessarie alla preparazione delle offerte, nonché prendere atto delle condizioni dei locali e di tutte le circostanze generali e particolari influenti sulle prestazioni oggetto dell'appalto e sul costo delle stesse, sono stabilite visite ai luoghi obbligatorie presso le aree e gli edifici interessati alla erogazione dei Servizi oggetto dell'affidamento.

Per tali sopralluoghi sono fin d'ora fissate le seguenti date²²:

I concorrenti sono tenuti a fare richiesta scritta per lo svolgimento dei sopralluoghi al responsabile del procedimento.

Il responsabile del procedimento darà conferma, entro a ciascun concorrente, delle date dei sopralluoghi, riservandosi di concordare eventuali spostamenti delle date richieste in relazione ad esigenze connesse all'organizzazione dei sopralluoghi medesimi. Ai sopralluoghi potranno partecipare i concorrenti a mezzo dei rappresentanti indicati nella richiesta scritta o di sostituti muniti di opportuna delega. Al termine del sopralluogo verrà rilasciato attestato dell'avvenuto sopralluogo dale dovrà essere allegato secondo le previsioni dell'art. ...

6.3 – CHIARIMENTI

I concorrenti potranno chiedere eventuali chiarimenti ed informazioni complementari al responsabile della procedura di affidamento fino a (□ 7 - □ <n< - □ 10) giorni dal termine ultimo per la presentazione delle offerte. Le risposte ai quesiti, se richieste in tempo utile, saranno comunicate al concorrente almeno 6 giorni prima della scadenza del termine stabilito per la ricezione delle offerte.

7 – MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE

7.1 – TERMINE DI RICEZIONE DELLE DOMANDE

7.2 – TERMINE DI RICEZIONE DELLE OFFERTE

7.3 – FORMA E CONTENUTO DELLE OFFERTE

7.4 – GARANZIE

7.4.1 Garanzia provvisoria:

L'offerta è corredata da una garanzia, pari al 2 % del valore complessivo stimato dell'appalto indicato all'articolo 2 (al netto dell'importo inerente l'eventuale periodo di prosecuzione oltre la scadenza), sotto forma di cauzione o di fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. La garanzia deve avere validità per almeno 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta.

L'importo della garanzia è ridotto del cinquanta per cento per gli operatori economici che si trovino nelle condizioni di cui all'art. 75 c. 7 del d.lgs.163/2006. In caso di soggetti plurimi la cauzione potrà essere dimezzata ai sensi del citato art. 75 alla condizione che tutti i partecipanti siano in possesso della prevista certificazione di sistema di qualità.

7.4.2 – Garanzia definitiva

L'esecutore del contratto è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria del 10 % dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10 %, la garanzia fideiussoria è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 %; ove il ribasso sia superiore al 20 %, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 %. La fideiussione bancaria, o la polizza assicurativa, deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. L'importo della garanzia è ridotto del cinquanta per cento per gli operatori economici che si trovino nelle condizioni di cui all'art. 40 c. 7 del d.lgs.163/2006. In caso di soggetti plurimi la cauzione potrà essere dimezzata ai sensi

del citato art. 40 alla condizione che tutti i partecipanti siano in possesso della prevista certificazione di sistema di qualità.

8 – MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE

8.1 – PRINCIPI GENERALI DI VALUTAZIONE

L'aggiudicazione sarà avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Si terrà conto congiuntamente degli aspetti qualitativi del servizio e del prezzo, che saranno valutati nelle seguenti proporzioni:

☐ QUALITÀ' Punti 60 ☐ PREZZO Punti 40

8.2 – VALUTAZIONE DEGLI ELEMENTI QUALITATIVI

8.2.1. Al progetto tecnico verrà attribuito un punteggio complessivo massimo pari a ☐ 60. Il punteggio tecnico verrà attribuito con riferimento ai seguenti parametri (A TITOLO ESEMPLIFICATIVO DA PERSONALIZZARE) ²³

QUALITÀ	RANGE MEDIO	Proposto
☐ sistema organizzativo del servizio	punti massimi 20 < n° < 24	22
☐ metodologie tecnico-operative	punti massimi 6 < n° < 10	8
☐ formazione del personale	punti massimi 4 < n° < 6	5
☐ sistemi di controllo	punti massimi 8 < n° < 10	9
☐ sistemi informativi e di relazione	punti massimi 3 < n° < 5	4
PREGIO TECNICO		
☐ strumenti, attrezzature e prodotti utilizzati	punti massimi 6 < n° < 10	8
☐ miglorie	punti massimi 3 < n° < 5	4
	TOTALE	60

Nel dettaglio, le offerte ammesse verranno valutate dalla commissione giudicatrice sulla base dei sottocriteri che seguono, nonché rispetto a criteri di completezza, coerenza e alle soluzioni adottate nell'organizzazione del servizio per contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività svolte:

sistema organizzativo del servizio	punti massimi 22
-Organizzazione dedicata all'appalto, organigrammi, livelli di responsabilità	punti 6
-Pianificazione dettagliata delle attività continuative e periodiche	punti 6
-Numero operatori, qualifica, monte ore dedicato all'appalto e sua articolazione, procedura di gestione delle urgenze	punti 6
-Sistemi di gestione del servizio e di relazione con la stazione appaltante in relazione all'organizzazione servizio	punti 4
metodologie tecnico-operative	punti massimi 8
-Descrizione delle procedure operative di lavoro	punti 5
-Metodologia di sanificazione di materiali ed attrezzature	punti 1,5
-Metodologia di gestione degli spazi accessori di servizio (spogliatoi, depositi, punti lavaggio, ecc ecc...)	punti 1,5

formazione del personale	punti massimi 5
-Impostazione e pianificazione formazione permanente aziendale, tracciabilità esperienze formative,	punti 2,0
-Programmi di formazione relativi all'appalto per i vari ruoli, piani di aggiornamento, pianificazione in fase di avvio appalto, programmi di formazione responsabili,	punti 3,0
sistemi di controllo	punti massimi 9
-Sistema integrato dei controlli, sistema informativo dedicato, reportistica,....	punti 2,0
-Autocontrollo e relazione con controlli di parte 2^	punti 4,0
-Programma controlli di parte 3^	punti 3,0
sistemi informativi e di relazione con il Committente	punti massimi 4
-Architettura e funzionalità del sistema informativo di gestione della commessa	punti 2,5
-Accessibilità, reportistica,....	punti 1,5
strumenti, attrezzature e prodotti utilizzati	punti massimi 8
Prodotti chimici	punti 2,0
Attrezzature	punti 2,0
Macchinari	punti 2,0
D.P.I. e indumenti di lavoro	punti 2,0
migliorie	punti massimi 4
Soluzioni migliorative ed innovative	punti 2,0
Soluzioni migliorative ed innovative relative a sostenibilità ambientale	punti 2,0

8.3 – METODOLOGIA DI ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI

Per ciascuno dei sotto criteri sopra indicati, la Commissione di gara attribuirà all'offerta un coefficiente discrezionale compreso tra 0 e 1, sulla base della scala di valutazione riportata nella seguente tabella:

SCALA DI VALUTAZIONE	COEFFICIENTE
Ottimo	1,00
Buono	0,80
Discreto	0,60
Sufficiente	0,40
Insufficiente	0,20
Non valutabile	0

La Commissione dovrà applicare tali coefficienti ai fattori ponderali relativi a ciascun sottocriterio che la Stazione Appaltante ha indicato nel presente Disciplinare di gara. La somma che deriverà dall'applicazione di tali coefficienti determina il punteggio totale attribuito al progetto tecnico presentato a ciascuna impresa concorrente.

Saranno ammesse alla fase successiva (valutazione delle offerte economiche) solo i con-

correnti che in sede di valutazione qualitativa abbiano complessivamente ottenuto un punteggio complessivo non inferiore a □ punti².
Non saranno premiati gli elementi di progetto qualitativamente e quantitativamente sovrabbondanti o superflui.

Alla ditta che avrà ottenuto in sede di valutazione qualitativa il voto più alto, verrà attribuito il punteggio massimo pari a 60; alle altre ditte un punteggio direttamente proporzionale secondo la seguente formula:

$$\text{Ditta considerata} = \frac{60 \times \text{punteggio assegnato}}{\text{migliore punteggio}}$$

8.4 – VALUTAZIONE DELL'ELEMENTO PREZZO²⁵

Le offerte economiche saranno valutate applicando la formula di cui all'all. P punto II lett b) del regolamento 207/2010 contenente il riferimento al valore soglia, e pertanto:

C_i (per $A_i \leq A_{\text{soglia}}$) = $X \cdot A_i / A_{\text{soglia}}$

C_i (per $A_i > A_{\text{soglia}}$) = $X + (1,00 - X) \cdot [(A_i - A_{\text{soglia}}) / (A_{\text{max}} - A_{\text{soglia}})]$

ove:

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i esimo.

A_i = valore dell'offerta (ribasso) del concorrente i esimo.

A_{soglia} = media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti

$X = 0,90$

8.5 – COMMISSIONE GIUDICATRICE

Le offerte sono valutate da una apposita commissione, nominata, composta ed operante a norma degli artt. 84 del d.lgs 163/2006 e 282 del d.p.r. 207/2010.

[...]

9 – OFFERTE ANOMALE

9.1 – VERIFICA AUTOMATICA DELLA CONGRUITÀ

L'Amministrazione staziona sottoporrà a verifica di congruità le offerte in relazione alle quali sia il punteggio relativo al prezzo, sia la somma dei punteggi relativi agli altri elementi di valutazione, saranno entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punteggi massimi previsti.

9.2 – FACOLTÀ DI VERIFICA DELLA CONGRUITÀ

È fatta salva la facoltà dell'Amministrazione di valutare la congruità di ogni altra offerta che, in base ad elementi specifici, appaia anormalmente bassa.

9.3 – GIUSTIFICAZIONI

L'Amministrazione richiederà al concorrente le giustificazioni ritenute pertinenti in merito agli elementi costitutivi dell'offerta medesima, con particolare riferimento a:

a) economia del metodo di prestazione del servizio;

- b) soluzioni tecniche adottate;
- c) condizioni eccezionalmente favorevoli di cui dispone l'offerente;
- d) originalità del progetto;
- e) rispetto delle norme vigenti in tema di sicurezza e condizioni di lavoro;
- f) eventuali aiuti di stato legalmente attribuiti.

Non sono ammesse giustificazioni in relazione ai trattamenti economici e normativi risultanti dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per la zona stipulati dai sindacati comparativamente più rappresentativi come risultanti anche dalle tabelle di costo del lavoro determinate periodicamente dal Ministero del lavoro relativamente al CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi.

Eventuali scostamenti nella determinazione del costo complessivo del lavoro da parte dell'impresa offerente rispetto al costo medio del lavoro determinato nelle tabelle del Ministero del Lavoro²⁶ dovranno essere rigorosamente giustificate con riferimento ai servizi oggetto dell'offerta e al personale previsto e non con dati medi aziendali oppure assumendo benefici non pertinenti all'offerta o condizioni future non rientranti nella disponibilità dell'impresa.²⁷

10 – ACCESSO AGLI ATTI

I concorrenti, e gli operatori economici che ne motivano l'interesse, hanno facoltà di esercitare l'accesso ai verbali di gara, ivi compresi quelli della commissione giudicatrice, degli atti e dei pareri adottati a supporto delle determinazioni adottate dall'Amministrazione, a norma della legge n. 241/1990 e dell'articolo 13 del D. Lgs. n. 163/2006. Ai sensi dell'art. 79 co. 5 – quater) D. Lgs. 163/2006 e s.m.i., fermi i divieti e differimenti dell'accesso previsti dall'articolo 13, l'accesso agli atti del procedimento in cui sono adottati i provvedimenti oggetto di comunicazione di cui all'art. 79 D. Lgs. 163/2006 e s.m.i. è consentito entro dieci giorni dall'invio della comunicazione dei provvedimenti medesimi mediante visione ed estrazione di copia. Non occorre istanza scritta di accesso e provvedimento di ammissione, salvi i provvedimenti di esclusione o differimento dell'accesso adottati ai sensi dell'articolo 13. Le comunicazioni di cui al comma 5 all'art. 79 D. Lgs. 163/2006 e s.m.i. indicano se ci sono atti per i quali l'accesso è vietato o differito, e indicano l'ufficio presso cui l'accesso può essere esercitato, e i relativi orari, garantendo che l'accesso sia consentito durante tutto l'orario in cui l'ufficio è aperto al pubblico o il relativo personale presta servizio.

Dietro motivata richiesta dei concorrenti è assicurato l'accesso agli atti valutati dall'Amministrazione per l'ammissione alla procedura, per la verifica della sussistenza dei requisiti di partecipazione, per la valutazione dell'offerta e l'attribuzione dei punteggi, fatta eccezione per gli eventuali pareri legali acquisiti dall'Amministrazione in ordine all'affidamento.

L'Amministrazione assicura la tutela della riservatezza dei dati inerenti il *know-how* ed il segreto tecnico o commerciale eventualmente contenuti negli atti di gara e nei progetti presentati dai concorrenti invitandoli, a propria discrezione ed alternativamente in fase di offerta o in occasione della richiesta di accesso agli atti da parte degli interessati, a motivatamente precisare quali documenti debbano intendersi coperti da segreto. Resta impregiudicata la facoltà del concorrente di richiedere l'accesso ai documenti dichiarati ri-

servati per segreto tecnico o commerciale in vista della difesa in giudizio dei propri interessi.

L'accesso all'elenco dei candidati o degli offerenti è differito, rispettivamente, sino alla conclusione delle operazioni di selezione dei concorrenti ed al termine di presentazione delle offerte. L'accesso alle offerte di gara è differito sino all'approvazione dell'aggiudicazione. Il diritto di accesso, in relazione al procedimento di verifica dell'anomalia dell'offerta, è differito fino all'aggiudicazione definitiva.

11 -ULTERIORI NORME

11.1. – CONTROLLI A CAMPIONE SUL POSSESSO DEI REQUISITI

Prima dell'apertura delle buste contenenti l'offerta tecnica e quella economica l'Amministrazione richiederà la comprova dei requisiti dichiarati dai concorrenti in sede di gara secondo quanto stabilito dall'art. 48 d.lgs 163/2006. Per il requisito di fatturato globale e del patrimonio sarà richiesta la presentazione dei bilanci. Per il requisito del fatturato analogo e specifico sarà richiesta la presentazione delle certificazioni o delle dichiarazioni di cui all'art. 42 c. 1 lett. a).

11.2. – REGOLE APPLICABILI ALLE COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni potranno avvenire a mezzo de:

) servizio postale;) telefax al n.;;) posta elettronica all'indirizzo ...@.....

SEZIONE II DISCIPLINARE AMMINISTRATIVO

1 -VICENDE DEL CONTRATTO

1.1 – VARIAZIONE DELLE SUPERFICI

L'Amministrazione ha facoltà di variare l'entità di aree, superfici e strutture oggetto del servizio, in aumento o in diminuzione, entro il limite massimo del 1/5 (quinto²⁸) dell'importo di aggiudicazione, senza che l'appaltatore possa reclamare alcuna variazione dei prezzi unitari di fornitura. Le variazioni saranno computate, ai fini della fatturazione, secondo le modalità indicate nel presente disciplinare.

1.2 – VARIAZIONE DELLE DESTINAZIONI D'USO E DEI LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

In coincidenza di variazioni nella destinazione d'uso delle differenti aree oggetto del servizio, o in ragione di obiettiva e motivata opportunità tecnica, l'Amministrazione potrà modificare la qualificazione attribuita a singole aree di intervento secondo la classificazione in macro- e sotto-aree di cui all'articolo 3.2 del capitolato, richiedendo l'Appaltatore di prestare il minore o maggiore livello qualitativo corrispondente alla classificazione scelta. Il canone sarà di conseguenza adeguato sulla base dei prezzi unitari di aggiudicazione.

1.3 – VARIAZIONE DELLE MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Amministrazione potrà negoziare con l'appaltatore la modificazione delle modalità di prestazione del servizio, con particolare riferimento all'incremento o alla diminuzione di frequenze, all'addizione o sottrazione di singole mansioni integranti una prestazione, all'impiego di differenti metodologie di intervento. Ogni richiesta di variazione dovrà essere motivata e trovare fondamento in ragioni obiettive di opportunità tecnica ed organizzativa legate al perseguimento di più elevati standard qualitativi, o emergere dalla necessità di adeguamento del servizio alle modificazioni di natura logistica, strutturale ed organizzativa interne all'Amministrazione ed intervenute successivamente all'aggiudicazione dell'appalto. La negoziazione non potrà determinare ingiustificati vantaggi economici²⁹ a favore dell'Amministrazione o dell'Appaltatore e sarà informata a criteri di trasparenza.

1.4 – SERVIZI COMPLEMENTARI

L'Amministrazione appaltante, in caso di imprevista necessità, si riserva la facoltà di avvalersi della procedura negoziata per trattare con l'appaltatore l'affidamento di servizi complementari nella misura massima del 50% dell'importo di aggiudicazione in armonia con quanto disposto alla lettera a) c. 5 dell'articolo n. 57 d.lgs 163/2006.

1.5 - REVISIONE DEI PREZZI

Il canone di aggiudicazione sarà aggiornato annualmente con riferimento alle variazioni pubblicate dall'Osservatorio dei contratti pubblici³⁰ o, in mancanza di tali pubblicazioni, all'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, rilevate con riferimento all'anno trascorso dall'Istat. È fatta salva la facoltà dell'aggiudicatario dimostrare incrementi dei costi della produzione superiori all'indice di variazione dei prezzi al consu-

mo f.o.i.: in tal caso l'Amministrazione aprirà un'istruttoria per accertare l'entità della maggiore incidenza ed eventualmente adeguare di conseguenza i canoni di servizio.

2 – CANONI E CORRISPETTIVI

2.1. – PRESA D'ATTO DEI LUOGHI E DELLE CIRCOSTANZE

Come specificato all'art.6.2 del Disciplinare di gara, il Concorrente è tenuto ed effettuare **sopralluoghi** presso gli immobili oggetto del servizio in affidamento, al termine dei quali verrà rilasciato apposito attestato.

L'Amministrazione fornirà idonea documentazione dalla quale sia possibile evincere:

- la superficie netta dei locali degli immobili oggetto del Servizio di pulizia e Sanificazione ambientale;
- l'individuazione dei punti di raccolta interni alle strutture oggetto del servizio di raccolta e trasporto rifiuti; *(opzione valida ove il servizio sia stato selezionato quale accessorio ai sensi dell'art. 1 del disciplinare di gara)*
- l'individuazione dei depositi esterni oggetto del servizio di raccolta e trasporto rifiuti; ; *(opzione valida ove il servizio sia stato selezionato quale accessorio ai sensi dell'art. 1 del disciplinare di gara)*

-

Entro il termine massimo di ___ giorni, dalla data di stipula del contratto, l'Amministrazione fornirà l'elenco dei referenti e dei preposti, interlocutori dell'Esecutore, le modalità operative dettagliate per ogni servizio e per ogni U.O. a specificazione dei contenuti del Capitolato Tecnico e del Progetto Offerta presentato in sede di gara, nonché ogni altro elemento necessario a definire la consistenza del servizio.

Entro il termine massimo di ___ giorni, dalla data di stipula del contratto, l'Amministrazione consegnerà gli eventuali locali da destinare in uso all'Aggiudicatario e procederà agli adempimenti di cui all'art. 304 del d.p.r. 207/2010

Entro ___ giorni dalla data di stipula del contratto, l'Aggiudicatario dovrà aver completato il Piano di formazione del personale dell'Amministrazione, preposto all'attività di sorveglianza e controllo, che avrà funzione di interfaccia con il personale adibito al Centro di coordinamento e controllo dell'Aggiudicatario.

Entro ___ giorni dalla data di stipula del contratto, dovrà essere conclusa la fase di avviamento del servizio oggetto dell'affidamento.

L'erogazione del servizio decorrerà a partire dal _____ **giorno** dalla data di stipula del contratto fatto salvo l'accordo tra le parti per termini minori.

2.2. – DETERMINAZIONE DEI CANONI

Tutti i servizi previsti per l'affidamento verranno contabilizzati a Canone.

A) Canoni iniziali

I canoni annuali iniziali dei servizi oggetto dell'affidamento, sono determinati dai canoni offerti in sede di gara dall'aggiudicatario.

I canoni mensili corrisponderanno ad un dodicesimo del canone annuale.

Per periodi inferiori al mese, i canoni saranno determinati a partire dai giorni naturali e consecutivi di effettiva erogazione, attribuendo agli stessi un valore pari ad un trecentosessantacinquesimo del canone annuale.

B) Rideterminazione dei canoni

I canoni mensili saranno adeguati alle variazioni intervenute a norma degli artt. 1.1. e 1.2. del presente disciplinare, in aumento o in diminuzione secondo le seguenti modalità:.....

C) Prestazioni extra-contrattuali a “costo orario”.

L'Amministrazione potrà richiedere all'Esecutore, eventuali prestazioni non contemplate nelle prestazioni a canone dei singoli servizi, derivanti da situazioni eccezionali, emergenze ed urgenze connesse ai servizi prestati.....

D) Prestazioni extra-contrattuali a costo unitario

.....

Tutte le prestazioni “in economia” o “a misura” extracanone, da effettuarsi non in urgenza od emergenza, dovranno essere preventivate dall'Esecutore ed approvate dal Responsabile del procedimento o da suo delegato.

L'Esecutore è tenuto a comunicare al Responsabile del procedimento, o a suo delegato, la necessità di avviare eventuali attività in emergenza od urgenza.

Le prestazioni non effettuate secondo i modi ed i termini di cui sopra, non saranno in alcun modo riconosciute all'Esecutore.

3 – CONTABILIZZAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

3.1. – CONTABILIZZAZIONE E FATTURAZIONE

Le fatture periodiche (mensili) da prodursi da parte dell'appaltatore dovranno riferirsi esclusivamente al periodo di servizio effettivamente prestato ed ai servizi effettivamente prestati.

Alle fatture mensili, dalle quali dovranno sempre risultare il tipo di appalto ed i riferimenti contrattuali o la delibera di affidamento ed il periodo di riferimento, dovranno essere allegati le seguenti documentazioni:

- a) conferma della corretta esecuzione delle prestazioni effettuate;
- b)

Le fatture saranno liquidate solo dopo la verifica della regolare compilazione dei moduli riepilogativi e della documentazione sopra precisata.

Si precisa che la liquidazione delle fatture potrà essere disposta solo previa l'acquisizione, con periodicità mensile, del documento unico di regolarità contributiva.

3.2. - TERMINI DI PAGAMENTO

I pagamenti saranno effettuati nei termini e con le modalità di cui all'art. 307 del d.p.r. 207/2010 tenendo conto delle disposizioni di legge in materia di lotta contro i ritardi dei pagamenti nelle transazioni commerciali³¹.

3.3. - ANTICIPAZIONI

Per la particolare caratteristica del servizio e per le modalità di esecuzione degli interventi l'Amministrazione non darà luogo alla corresponsione di anticipazione sull'importo contrattuale.

3.4. - CESSIONE DEI CREDITI

È vietata all'Esecutore la cessione del credito a terzi in qualsiasi forma, salvo autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

Qualora si rilevasse una cessione di credito non autorizzata, l'Esecutore sarà automaticamente ritenuto gravemente inadempiente e l'Amministrazione potrà pretendere la rescissione del contratto.

3.5. - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore (...) assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche. L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di (...) della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. L'appaltatore s'impegna a far inserire e far rispettare la medesima clausola negli eventuali contratti con subappaltatori e subfornitori.

4 – DOMICILI E RAPPRESENTANZA

4.1. – DOMICILIO LEGALE E SEDE OPERATIVA DELL'APPALTATORE

A tutti gli effetti del Contratto di Appalto, l'Appaltatore eleggerà il domicilio/la sede operativa _____.

I costi per attrezzare il centro operativo ed i costi di gestione corrente, comprensivi di costi telefonici, telematici e di energia elettrica, saranno interamente a carico dell'Esecutore.

Nell'ambito delle superfici che l'Amministrazione riserverà all'Esecutore, esso potrà individuare ed attrezzare i locali da destinare a centro operativo di coordinamento, magazzini od officine, fermo restando l'obbligo di non arrecare alcun disturbo al regolare svolgimento delle attività sanitarie ed istituzionali dell'Amministrazione.

Eventuali ulteriori magazzini o depositi ritenuti necessari per un corretto svolgimento dei servizi, qualora i locali messi a disposizione non dovessero risultare sufficienti, dovranno essere reperiti al di fuori delle strutture di proprietà dell'Amministrazione.

4.2. – DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il direttore dell'esecuzione del contratto avrà eserciterà i compiti ed i poteri di cui agli art. 301 e ss. del regolamento attuativo del codice d.p.r.207/2010.

4.3. – RAPPRESENTANZA DELL'APPALTATORE

L'Aggiudicatario, nel termine di 15 giorni dall'aggiudicazione, deve indicare il nominativo del Responsabile dei servizi.

La sua nomina deve considerarsi un atto dovuto per l'assunzione delle relative responsabilità ed è condizione vincolante per la stipula del contratto.

L'Aggiudicatario indicherà altresì il nominativo di un sostituto del Responsabile, per le ipotesi di impedimento od assenza.

Il Coordinatore generale dovrà avere piena conoscenza delle norme e condizioni che disciplinano il rapporto ed essere munito dei necessari poteri per la conduzione tecnico economica dei servizi.

Tutti i contatti con l'Amministrazione, in ordine alla gestione del contratto, dovranno essere tenuti unicamente da detto Coordinatore.

È facoltà dell'Amministrazione, chiedere all'Esecutore la sostituzione del Coordinatore generale, sulla base di valida motivazione. La sostituzione dovrà essere attuata in termini congrui rispetto all'esigenza di assicurare la continuità delle prestazioni.

5 – ONERI A CARICO DELLE PARTI

5.1. – ONERI A CARICO DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore, assumendo nei confronti dell'Amministrazione, ruolo di fornitore globale, deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura e, deve pertanto farsi carico della globale efficienza dei servizi richiesti.

Tutti gli obblighi e gli oneri necessari per l'espletamento dei servizi devono intendersi a completo carico dell'Appaltatore, ad esclusione di quelli esplicitamente previsti a carico dell'Amministrazione e specificati nella presente documentazione di gara.

In particolare è fatto obbligo all'Appaltatore di:

- rendere operativi i servizi secondo i termini previsti e, di svolgerli secondo le modalità riportate nella documentazione di gara e nel progetto offerta;
- eseguire le prestazioni oggetto dell'affidamento in conformità a tutte le vigenti norme comunitarie, leggi e regolamenti nazionali o regionali applicabili ai servizi in oggetto;
- in caso di affidamento, di servizi a sub affidatari, nei limiti di legge, selezionare soggetti in possesso di requisiti conformi alla disciplina di settore, regolante il servizio da svolgere e, nel pieno rispetto dei requisiti minimi di legge e del contenuto della documentazione di gara;
- assicurare la conformità, assumendosi la piena ed incondizionata responsabilità di qualunque inadempimento, agli obblighi nascenti dai documenti di gara, da parte di soggetti terzi esecutori dei servizi oggetto dell'affidamento;
- osservare integralmente e far osservare ai propri sub affidatari, il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona di appartenenza ed in particolare del CCNL per imprese di pulizia e servizi integrati/multiservizi del 19/12/2007 e successivi rinnovi modifiche e integrazioni;
- considerare inclusi nell'importo offerto anche gli oneri e le spese non specificatamente

indicati ma risultati necessari per l'esecuzione dei servizi previsti dalla documentazione di gara;

- osservare le norme derivanti dalle vigenti leggi e decreti e s.m.i. relativi all'assicurazione degli operai contro gli infortuni sul lavoro, la disoccupazione involontaria, l'invalidità, la vecchiaia e le altre disposizioni in vigore o che potranno intervenire nel corso dell'affidamento;

- adottare i procedimenti e le cautele necessarie atte a garantire l'incolumità degli operatori, delle persone addette ai lavori e dei terzi impiegati nell'esecuzione dei servizi, nonché ad evitare danni ai beni pubblici e privati, osservando le disposizioni contenute nel D.P.R. n. 164 del 7 gennaio 1965 e s.m.i., D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i., D.lgs. n. 494/1996 e s.m.i.

Pertanto l'Appaltatore sarà responsabile, sia penalmente che civilmente, tanto verso l'Amministrazione che verso terzi, di tutti i danni di qualsiasi natura, che potessero essere arrecati, sia durante che dopo l'erogazione dei servizi, per colpa o negligenza tanto sua che dei suoi dipendenti o sub affidatari o anche come semplice conseguenza dei servizi stessi.

- liberare l'Amministrazione ed i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia che potesse derivare loro da terzi, per titoli di cui sopra;

- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Responsabile del procedimento o persona dal medesimo all'uopo delegata, intese a ridurre ogni intralcio al regolare funzionamento degli ambienti interessati dall'erogazione dei servizi di sua competenza. A tali disposizioni l'Appaltatore dovrà attenersi anche quando ciò comporti dei ritardi temporanei all'attività lavorativa e comportamenti sospensioni durante alcune ore della giornata, o comportamenti per il personale il disagio di percorsi più lunghi;

- mantenere su luogo di lavoro una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e, con facoltà da parte del Responsabile del procedimento o suo delegato, di chiedere l'allontanamento di quegli operatori o incaricati che non fossero graditi all'Amministrazione, per qualsiasi motivata ragione;

- utilizzare, per l'erogazione dei servizi, personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Il personale oltre a conoscere le norme antinfortunistiche, sarà anche tenuto all'osservanza delle specifiche disposizioni impartite dall'Amministrazione e dal Responsabile del procedimento o suo delegato.

L'Appaltatore non potrà eccepire, durante l'erogazione dei servizi, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, tranne che tali nuovi elementi si configurino come cause di forza maggiore.

Per tutte le ragioni espresse, l'Appaltatore assume interamente su di sé, esentando l'Amministrazione, tutte le responsabilità organizzative, esecutive e civili connesse con lo svolgimento dei servizi oggetto dell'affidamento.

Di tali oneri ed obblighi, come egli altri indicati o richiamati nel testo del presente documento, l'Appaltatore ha tenuto debito conto nello stabilire i prezzi delle attività. Non spetterà dunque altro compenso all'Appaltatore se non quello derivante dai prezzi concordati.

5.2. – ONERI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE

Saranno a carico dell'Amministrazione esclusivamente i seguenti oneri: la disponibilità di idonei locali per la predisposizione di magazzini e spogliatoi, la fornitura di contenitori per materiale igienico, sapone per mani, salviette, carta igienica, la fornitura dei prodotti economici di consumo (carta igienica, sapone per mani e salviette,.....
.....

5.3. – DUVRI

Il committente, in merito ai rischi dati da interferenze, come previsto dall'art. del d.lgs. 81/2008, vista la determina n. 3 2008 dell'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici, precisa che è stato predisposto il documento preliminare in materia, allegato al presente disciplinare quale parte integrante dello stesso; la valutazione dei rischi interferenti sarà sempre aggiornata dal committente nel corso dell'appalto qualora se ne ravvisasse la necessità.

Successivamente all'aggiudicazione, prima che abbia inizio l'attività della ditta appaltatrice, verrà indetta una riunione preliminare per il coordinamento della sicurezza e la valutazione delle interferenze. In tale sede verrà aggiornato il documento preliminare riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi ove verrà espletato l'appalto. L'integrazione sottoscritta dall'esecutore farà parte degli atti contrattuali.

Le voci di cui si compongono i costi per l'eliminazione e la prevenzione dei rischi interferenti indicati all'art. 2.3 del disciplinare di gara sono i seguenti:

[...]

6 – RESPONSABILITÀ E COPERTURE ASSICURATIVE

L'Appaltatore, fatta salva la sua piena e diretta responsabilità per l'esatto adempimento di tutte le obbligazioni assunte con il contratto, assume ogni responsabilità per i casi di infortuni e di danni arrecati all'Amministrazione ed a terzi nell'esecuzione degli adempimenti contrattuali.

L'Appaltatore ha l'obbligo di stipulare (*i.e.* di essere titolare di eventuale polizza già stipulata a scadenza indeterminata producendo documentazione attestante il pagamento dei premi per il rinnovo della copertura assicurativa in coincidenza di ogni rinnovo) con una società di primaria e riconosciuta importanza, un'idonea polizza assicurativa, che preveda la copertura di tutti i rischi da responsabilità civile - RCT - nei confronti dell'Amministrazione e di terzi, derivanti dall'attività svolta dall'impresa, dal suo personale dipendente, dai suoi consulenti e collaboratori, dai sub affidatari e dal relativo personale, con un massimale unico di almeno Euro _____ per sinistro e di Euro _____ per la durata dell'affidamento, oltre che di una polizza assicurativa per i dipendenti dell'Appaltatore, ovvero dei sub affidatari, soggetti ad Inail – garanzia RCO – con un massimale di almeno Euro _____ per sinistro e di Euro _____ per l'intera durata dell'appalto.

Verrà espressamente prevista da parte della compagnia di assicurazione la rinuncia al diritto di rivalsa, a qualsiasi modo, verso l'Amministrazione e/o suoi dipendenti, collaboratori ed incaricati.

La polizza dovrà altresì contenere specifiche estensioni quali:

- indicazione che tra gli assicurati si intendono compresi tutti i soggetti che a qualsiasi titolo e/o veste partecipino, presenzino o siano interessati all'esecuzione dei servizi, indipendentemente dall'esistenza o meno di rapporto con l'Appaltatore;
- prevedere la copertura per colpa grave degli assicurati;
- reintegro automatico dell'intera copertura a seguito di sinistro, da qualsiasi causa determinato;
- rinuncia della Compagnia assicurativa, al diritto di recesso per sinistro.

In ogni caso si conviene e si precisa che l'Appaltatore, sarà responsabile e rimarranno a suo esclusivo carico eventuali rischi/scoperti/franchigie che dovessero esistere e non coperte dalla polizza.

La stipula di questa polizza non esonera in alcun modo l'Appaltatore dalla sua piena e diretta responsabilità per il corretto adempimento di tutte le obbligazioni dallo stesso assunte con il contratto, come specificate nella documentazione di gara.

La polizza dovrà essere rinnovata sino al termine del rapporto contrattuale e prevedrà l'obbligo per la compagnia assicuratrice, di informare l'Amministrazione in caso di mancato pagamento dei premi di rinnovo annuali, entro il termine del 16° giorno successivo alla scadenza del premio di rinnovo, fermo l'obbligo per la compagnia assicuratrice di estendere il termine di mora per il pagamento dei premi da 15 gg a 60 gg.

Nel caso si verificasse tale eventualità, l'Amministrazione fermo restando la facoltà di disporre la risoluzione del contratto, potrà farsi carico del pagamento dei premi di rinnovo salvo il rivalersi sull'Assuntore, tramite trattenuta sul canone, compresi gli interessi di mora conseguenti.

In ogni caso l'omesso o ritardato pagamento delle somme dovute a titolo di premio da parte dell'Appaltatore, non comporta l'inefficacia delle garanzie.

7 – SUBAPPALTO

I soggetti affidatari dei contratti di cui al presente codice sono tenuti a seguire in proprio il contratto che, a pena di nullità, non può essere ceduto.

L'affidamento in subappalto o in cottimo è ammesso, nella misura massima del 30%³² sul valore di offerta, a condizione che:

- 1) il concorrente indichi in offerta le parti di appalto che intende subappaltare o concedere in cottimo;
- 2) l'affidatario provveda al deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni;
- 3) al momento del deposito del contratto di subappalto presso la stazione appaltante l'affidatario trasmetta altresì la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante il possesso dei requisiti generali di cui all'articolo 5.2.1 nonché del requisito di idoneità professionale di cui all'articolo 5.2.2., ovvero l'iscrizione al registro delle imprese o all'albo delle imprese artigiane, nella fascia di classificazione (...) ³³;

8 – STIPULA DEL CONTRATTO

La stipula del contratto avverrà in conformità ai disposti degli articoli 11 e 12 del D.lgs 163/2006.

9 – VERIFICA DI CONFORMITA' E SISTEMA SANZIONATORIO

9.1. – In conformità a quanto previsto dal regolamento attuativo del codice dei contratti in tema di verifica della conformità (artt. da 312 a 325) il capitolato tecnico prevede all'art. 8 e ss. un sistema di controllo attraverso verifiche di sistema, processo, risultato e customer e la gestione degli indici di servizio definiti.

9.2. - È previsto un sistema sanzionatorio ispirato a canoni di proporzionalità, ragionevolezza, contraddittorio. Ai fini del presente articolo si intende, a) per proporzionalità, il rapporto quantitativo tra il valore dell'inadempimento ed il valore della sanzione con riguardo a gravità e reiterazione dell'inadempimento; b) per ragionevolezza, l'opportunità dell'applicazione della sanzione con riferimento al fatto specifico; c) per contraddittorio, l'interpello dell'appaltatore sulla natura e l'origine dell'inadempimento e la preventiva ponderazione delle eventuali giustificazioni da questi addotte.

Le penali saranno comminate secondo quanto previsto dagli artt. da 8.4 a 8.8. del capitolato tecnico.

10 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione, avrà facoltà di considerare risolto il contratto ai sensi degli articoli 1454 e 1662 del C.C. mediante semplice lettera raccomandata, previa messa in mora con concessione del termine di 15 giorni, senza necessità di ulteriori adempimenti, nel caso in cui si verifichi una delle seguenti ipotesi:

- frode nell'esecuzione dei servizi da parte dell'Esecutore, della stazione appaltante, di sub affidatari, lavoratori o di altri soggetti comunque interessati all'esecuzione del contratto;
- emanazione, nei confronti dell'Esecutore di una o più misure di prevenzione – ex Art. 3 Ln. 1423/1956 – ai sensi e nei termini di cui all'Art. 75 DPR 554/1999;
- manifesta incapacità o inidoneità, anche solo legale, nell'esecuzione dei servizi; associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto o violazione accertata di norme regolanti il subappalto, salva l'autorizzazione previa della stazione appaltante;
- inadempienza accertata del rispetto dei contratti collettivi di lavoro nazionali e territoriali, nonché violazione delle norme relative ai contributi in favore dei lavoratori;
- inadempienza accertata della normativa di cui al D.Lgs. 494/1996 e s.m.i. e D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e, più in generale alle norme e leggi sulla prevenzione degli infortuni, sicurezza sul lavoro ed assicurazioni obbligatorie del personale, vigenti al momento dell'erogazione dei servizi.

11 – CONTROVERSIE

Le controversie sui diritti soggettivi, derivanti dall'esecuzione del presente contratto, sono devolute alla cognizione esclusiva del Tribunale di _____

SEZIONE III ALLEGATI

“A” – fac-simile di dichiarazione per la dimostrazione del possesso dei requisiti di idoneità morale e di affidabilità generica.

“B” – [...]

Note al testo:

¹ I servizi accessori identificano un complesso di prestazioni funzionalmente ed economicamente autonomo rispetto al servizio principale. L'individuazione di un servizio come secondario rileva principalmente ai fini della composizione dei raggruppamenti temporanei di natura verticale. In tal caso anche i requisiti di partecipazione di natura tecnica ed economica dovranno essere commisurati, per le imprese mandanti, al valore ed alla tipologia del rispettivo servizio accessorio: l'art. 275 del regolamento prevede infatti che il concorrente debba possedere i requisiti indicati dal bando per le eventuali prestazioni secondarie “per i singoli importi”.

² Il limite massimo di durata dei contratti ordinari rimane quello novennale previsto dall'articolo n. 12 del R.d. 2440/1923.

³ Attesa l'assenza di una espressa previsione normativa che la disciplini, la proroga tecnica troverà fondamento e legittimazione nel principio di continuità dell'azione amministrativa (art. 97 Cost.), nei soli, limitati ed eccezionali, casi in cui (per ragioni obiettivamente non dipendenti dall'amministrazione) vi sia l'effettiva necessità di assicurare precariamente il servizio nelle more del reperimento di un nuovo contraente. Cfr. TAR Catania, sez. IV, n. 1119/2010.

⁴ L'elenco dei soggetti ammessi a partecipare alle gare previsto dall'art. 34, a giudizio dell'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici, non deve ritenersi esaustivo (cfr. determinazione n. 7 del 21/10/2010). Occorre precisare tuttavia che l'Autorità ha preso in considerazione soggetti quali le fondazioni, gli istituti di formazione e di ricerca e le Università che, nel caso di gare per l'affidamento di servizi di pulizia non potrebbero comunque partecipare poiché esorbitanti dai propri scopi istituzionali. La determinazione non affronta direttamente il tema inerente la partecipazione delle associazioni, la cui ammissibilità viene in ogni modo affermata dalla giurisprudenza italiana in conformità a quella europea (cfr. TAR Palermo sez. III, n. 6406/2010)

⁵ L'art. 38 c. 2 del d.lgs. 163/2006 richiede unicamente che il concorrente dichiari l'insussistenza (o la sussistenza) di una situazione di controllo di cui all'art. 2359 c.c. e non pure la “relazione, anche di fatto” di cui al comma 1 lett m) quater del medesimo articolo, in forza della quale le offerte siano riconducibili ad un unico centro decisionale. Ciò considerato, può essere opportuno che la dichiarazione sia resa in forma più ampia con riferimento ad “ogni relazione, anche di fatto” in modo da coprire integralmente l'ambito di operatività della clausola di esclusione di cui alla citata lett. m) quater.

⁶ S'intende che i requisiti di partecipazione, nella procedura ristretta che il presente disciplinare suggerisce, dovranno essere indicati nel bando insieme alle altre informazioni minime così come previste in allegato IX al Codice dei contratti.

⁷ La conformità al modello predisposto dall'amministrazione va evidentemente riferita alla sostanza delle dichiarazioni e non alla mera forma. L'utilizzo dei modelli non può peraltro essere imposto a pena di esclusione ex art. 74 c. 3 d.lgs 163/2006.

⁸ La fascia di classificazione cui è richiesta l'appartenenza non può superare il valore stimato dell'appalto al netto dell'importo previsto per l'eventuale rinnovo.

⁹ Regolamento di attuazione degli artt. 1 e 4 della l. 82/1994 per la disciplina dell'attività di pulizia, di disinfezione, di disinfestazione, di derattizzazione e di sanificazione.

¹⁰ L'ammissione alla “prova di equivalenza” è prevista dagli artt. 43 e 44 del codice dei contratti.

¹¹ Per fatturato globale si intende il valore indicato nel Conto Economico del/i bilancio/i approvato alla voce “Ricavi delle vendite e delle prestazioni”.

¹² La direttiva 2004/18/CE all'articolo n. 47 chiarisce che il triennio rappresenta l'intervallo di tempo massimo cui riferire i volumi di fatturato richiesti. Il Codice dei contratti tuttavia non precisa tale vincolo all'articolo n. 41 che, per interpretazione sistematica, deve tuttavia ritenersi vigente anche nella norma italiana di recepimento. Per triennio antecedente si intende quello comprensivo degli ultimi tre esercizi finanziari il cui bilancio sia stato approvato al momento della pubblicazione del bando.

¹³ La più recente giurisprudenza ritiene che la richiesta di un fatturato globale doppio rispetto al valore stimato d'appalto possa essere ritenuta proporzionata. Cfr. da ultimo TAR Napoli sez. I n. 471/2011.

¹⁴ Nel caso del fatturato analogo e specifico il triennio va riferito ai tre anni solari antecedenti la data di pubblicazione del bando e non agli esercizi finanziari di cui sia stato approvato il bilancio.

¹⁵ Requisiti di patrimonializzazione elevati sortiscono l'effetto di comprimere la concorrenza e di alterare la par

condicio. Di per sé il patrimonio o il capitale non rappresentano, da soli, elementi di garanzia dell'efficienza dell'impresa, ma debbono essere valutati unitamente agli altri elementi. Il Consiglio di Stato, sez. IV, n. 7255/2002 ha infatti chiarito che il capitale sociale: "[...] quale entità numerica fissa, non costituisce un indicatore della vitalità dell'impresa, né fornisce elementi sicuri della sua affidabilità finanziaria".

¹⁶ Gli operatori economici che parteciperanno quali soggetti parte di un concorrente costituito in forma congiunta dovranno dimostrare il possesso dei requisiti di idoneità morale e di affidabilità generica in capo a ciascuno di essi singolarmente considerato.

¹⁷ La facoltà di definire le misure in cui i requisiti economico-finanziari e tecnico-organizzativi devono essere posseduti dai singoli partecipanti al raggruppamento o al consorzio ordinario è stabilita dall'art. 275 c. 2 del regolamento d.p.r. 207/2010.

¹⁸ La giurisprudenza più recente pare orientata ad affermare la sussistenza di un necessario principio di corrispondenza tra quote di qualificazione, di partecipazione al r.t.i. e di esecuzione del servizio anche nel settore dei servizi e delle forniture oltre a quello dei lavori (Cfr. Consiglio di Stato sez. VI n. 472/2011). Pare invece maggiormente condivisibile l'ipotesi secondo la quale un tale obbligo di corrispondenza sussista nel settore dei servizi e delle forniture solo ove lo richieda la *lex specialis* (Cfr. TAR Veneto sez. I n. 5854/2010 e TAR Piemonte sez. I n. 467/2010)

¹⁹ La precisazione ripete pedissequamente l'ultimo periodo dell'art. 275 c. 2 del regolamento d.p.r. 207/2010. È bene sgomberare il campo da eventuali equivoci distinguendo innanzitutto tra possesso del requisito ed esecuzione della prestazione: il possesso in misura maggioritaria dei requisiti va riferito alla singola gara e non all'entità effettiva del requisito soggettivamente posseduto dalla capogruppo, la quale potrebbe detenere soggettivamente un requisito inferiore a quello delle mandanti, a condizione che questo sia comunque capiente per coprire la quota maggioritaria assegnata all'interno del raggruppamento. La previsione che la capogruppo o la capofila debba eseguire le prestazioni in misura maggioritaria significa che potrà ricoprire tale ruolo soltanto l'impresa che avrà assegnata nel raggruppamento o nel consorzio la quota maggioritaria dell'appalto con un minimo stabilito del 40%. Evidentemente, in caso di due soli partecipanti al raggruppamento o al consorzio la quota di esecuzione della capogruppo o della capofila non potrà essere inferiore al 51%.

²⁰ Si vedano gli art. 35 del codice d.lgs 163/2006 e 277 c. 3 del regolamento d.p.r. 207/2010.

²¹ E' opportuno affrontare il tema del rapporto tra il subappalto e l'avvalimento per l'eventualità in cui l'ausiliaria presti i propri requisiti mediante un contratto di appalto. In tal caso si pone il problema dell'applicabilità dei limiti di cui all'art 118 del codice dei contratti, primo fra tutti quello inerente la quota massima subappaltabile del 30%, al regime dell'avvalimento. La giurisprudenza ha precisato che tali limiti non si applicano (cfr. TAR Milano, sez. III, n. 168/2008) e la dottrina ne ha motivato la ragione sostenendo che, differentemente dal subappaltato: a) l'ausiliario viene identificato ed esaminato dall'amministrazione fin dal principio della procedura; b) l'ausiliario assume responsabilità solidale per l'itero appalto; c) la verifica dei requisiti morali è anticipata alla fase di qualificazione.

²² Il termine del primo sopralluogo dovrà essere successivo di almeno 15 giorni dalla data di pubblicazione del bando o di ricezione dell'invito a presentare offerta.

²³ L'esempio di articolazione dei criteri e sottocriteri di valutazione deve essere necessariamente personalizzato in ragione delle peculiarità di ciascun appalto e di ciascuna amministrazione aggiudicatrice: il caso in esame fa riferimento ad un appalto ospedaliero complesso. Per ogni criterio viene indicato un campo di variazione; la singola Amministrazione deve definire il valore ritenuto opportuno. I sottocriteri sono stati valutati rispetto al valore medio del criterio. Esempio criterio organizzazione da 20 a 24 punto, l'esemplificazione per i sottocriteri è stata fatta simulando la scelta di 22 punti.

²⁴ La clausola di sbarramento prevede il raggiungimento di un punteggio qualitativo minimo al di sotto del quale il concorrente non sarà ammesso alla successiva fase di esame dell'offerta economica. La giurisprudenza è ormai costante nel ritenerne la legittimità. Cfr. TAR Lazio Roma sez. II n. 7071/2009. Ciascuna Amministrazione aggiudicatrice valuterà l'opportunità di definire eventuali soglie minime anche con riferimento ai singoli (macro)elementi di valutazione in modo tale che tutti i macro elementi esaminati superino quantomeno la soglia della sufficienza.

²⁵ La normativa di cui all'art. 286 del regolamento attuativo del codice dei contratti è contestata e impugnata dalle associazioni datoriali di categoria. Si tratta infatti di uno strumento che tradisce lo spirito dell'originario d.p.c.m. 117 / 1999 del quale l'art. 286 dichiara di essere recepimento: la formula ivi prevista sortisce l'effetto di trasformare di fatto le gare all'offerta economicamente più vantaggiosa in gare al massimo ribasso, ed impedisce in tal senso l'offerta della qualità all'interno dei progetti, con grave danno per le Amministrazioni che di un servizio qualitativamente elevato debbono avvalersi a garanzia dell'utenza. Tra le limitate scelte offerte dall'art. 286, la formula sopra riportata nel disciplinare, pur sempre assolutamente inadeguata a riportare ad equilibrio il rapporto tra il punteggio del prezzo e quello della qualità, incide in modo meno grave dell'altra. Qualora l'art. 286 non dovesse subire le opportune modifiche necessarie, come sopra indicato, occorrerebbe rivedere in modo radicale il peso di ciascun elemento e criterio di valutazione, privilegiando gli aspetti quantitativi di offerta.

²⁶ Alla data di pubblicazione del presente documento le tabelle del CCNL di categoria in vigore sono quelle emesse a Giugno 2009 che indicano un monte ore "divisore" pari a 1581 ore

²⁷ I servizi di pulizia e sanificazione sono una attività caratterizzata da un utilizzo elevato della manodopera che, conseguentemente, determina una alta e prevalente incidenza percentuale del costo del lavoro rispetto agli altri fattori di costo. Pertanto, l'Amministrazione dovrà prestare particolare attenzione alla valutazione delle eventuali giustificazioni concernenti il costo del lavoro stesso, attenendosi agli indirizzi e ai principi richiamati dal Ministero del lavoro nella Circolare n°5 dell'11 febbraio 2011.

²⁸ Art. 11 L. 2440/1923 "Qualora, nel corso di esecuzione di un contratto, occorra un aumento od una diminuzione nelle opere, lavori o forniture, l'appaltatore è obbligato ad assoggettarvisi, alle stesse condizioni, fino a concorrenza del quinto del prezzo di appalto. Al di là di questo limite egli ha diritto alla risoluzione del contratto. [...]"

²⁹ La rinegoziazione dei termini economici dell'offerta è infatti contraria ai principi del diritto comunitario come affermato nella circolare della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 15 Novembre 2001 secondo il quale: "[...] si rappresenta che il divieto di rinegoziare le offerte nelle gare pubbliche deve intendersi esteso anche alla fase successiva all'aggiudicazione, in quanto la possibilità di rinegoziazione tra la stazione appaltante e l'impresa aggiudicataria, modificando la base d'asta, finisce, seppure indirettamente, con l'introdurre elementi oggettivi di distorsione della concorrenza, in violazione dei principi comunitari in materia [...]".

³⁰ Si veda l'art. n. 7, comma 4, lett. c) e comma 5 del Codice dei contratti.

³¹ In data 23.02.2011 è stata pubblicata sulla G.U.C.E. L48/1 la Direttiva 2011/7/UE del 16 febbraio 2011 relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali e dovrà essere recepita dagli Stati membri entro il 16.03.2013. La Direttiva oltre a riconfermare i tempi massimi di pagamento prevede che il diritto agli interessi legali di mora sia esigibile senza alcun sollecito (art. 4) al verificarsi delle condizioni indicate nel medesimo articolo; all'art. 6 è riconosciuto il risarcimento delle spese di recupero con un minimo previsti di € 40. Il medesimo art. 6 prevede al 3° paragrafo che "il creditore, oltre all'importo forfettario di cui paragrafo 1, ha diritto di esigere dal debitore un risarcimento ragionevole per ogni costo di recupero che ecceda tale importo forfettario sostenuto a causa del ritardo del pagamento del debitore. Ciò potrebbe comprendere anche le spese che il creditore ha sostenuto per aver affidato un incarico a un avvocato o a una società di recupero crediti". Infine l'art. 7 al paragrafo 1° stabilisce che "gli Stati membri dispongono che una clausola contrattuale o una prassi relativa alla data o al periodo di pagamento, al tasso dell'interesse di mora o al risarcimento per i costi di recupero non possa essere fatta valere oppure dia diritto a un risarcimento del danno qualora risulti gravemente iniqua per il creditore". Le novità introdotte dalla Direttiva, con riferimento all'argomento specifico, sono quelle indicate ai successivi paragrafi 2 e 3 ove si afferma rispettivamente che "ai fini del paragrafo 1, una clausola contrattuale o una prassi che escluda l'applicazione di interessi di mora è considerata iniqua" e che "ai fini del paragrafo 1, si presume che una clausola contrattuale o una prassi che escluda il risarcimento per i costi di recupero di cui all'art. 6 sia gravemente iniqua".

- La direttiva 2004/18/CE non pone alcun limite quantitativo al servizio subappaltabile ammettendo in linea non solo teorica la facoltà dell'operatore economico di subappaltare anche integralmente l'affidamento. La normativa italiana tuttavia stabilisce un limite massimo del 30% che il Codice dei contratti puntualmente ripete all'articolo n. 118. Si tratta di un conflitto di norme che in questa sede si suggerisce di risolvere a favore della regola italiana, a mente della natura di norma di "ordine pubblico" che la caratterizzava nella previsione della legge n. 55 del 1990.

³² Si suggerisce l'indicazione di una fascia di classificazione almeno pari all'importo annuo di fatturato che svilupperà il singolo soggetto.

Capitolato Tecnico

ART. 1 - OBIETTIVI DELL’AFFIDAMENTO

1.1 OBIETTIVI

L’Amministrazione attraverso l’affidamento, si propone di ottenere i seguenti obiettivi fondamentali:

- Acquisire un servizio indispensabile alla funzionalità dell’attività sanitaria, nel rispetto sia delle condizioni igieniche che del patrimonio immobiliare;
- un’attività programmata in grado, non solo di mantenere il buono stato di conservazione degli immobili, ma di garantirne la funzionalità d’uso;
- una moderna strumentazione tecnica che possa consentire trasparenza e facile accesso alle informazioni relative alla programmazione ed esecuzione delle attività, al fine di interagire con l’Esecutore per il conseguimento degli standard igienico/qualitativi previsti;
- l’ottimizzazione dei costi del servizio;
- la possibilità di controllo e monitoraggio del servizio.

L’Amministrazione, in altre parole, ha la necessità di affidare ad un Operatore Economico o ad una associazione temporanea di imprese (nel proseguo Esecutore), la progettazione e la successiva gestione di un servizio, nei suoi diversi aspetti di carattere operativo, tecnico, procedurale ed esecutivo, in grado di garantire al contempo i livelli igienici e qualitativi attesi e la migliore integrazione del servizio con le attività svolte in ambito ospedaliero, al fine di soddisfare le necessità del cliente interno e dell’utenza esterna.

1.2 OGGETTO DELL’APPALTO

Oggetto dell’appalto è l’affidamento del servizio di sanificazione ambientale e del servizio di raccolta e rifiuti al punto di accumulo/produzione, con la piena assunzione di responsabilità sui risultati da parte dell’Esecutore, delle incombenze gestionali e tecniche in ordine all’esecuzione dei servizi, all’interno della struttura e nelle relative aree di pertinenza. Il servizio e le modalità di espletamento delle prestazioni sono contenute in linea generale nel presente Capitolato.

L’Esecutore dovrà operare per individuare, proporre e risolvere i problemi connessi alla funzionalità dei servizi, sotto l’indirizzo della direzione dell’Amministrazione e, garantire il livello igienico e qualitativo dei servizi erogati secondo le specifiche tecniche ed i requisiti minimi riportati nei capitoli seguenti.

ART. 2 - AVVIO ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 VERBALE DI AVVIO DELL’ ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Al momento della stipula del contratto, l’Amministrazione e l’Esecutore dovranno provvedere a redigere un verbale di consegna con allegata la documentazione disponibile per ogni singolo servizio, in conformità all’art.304 del regolamento attuativo del codice dei contratti.

Nel verbale di consegna saranno descritti i locali assegnati all’impresa, i referenti dei diversi servizi e quant’altro si renderà necessario per consentire alle parti di eliminare ogni dubbia interpretazione sulle pattuizioni contrattuali previste nei citati documenti di gara e

nei progetti/offerta. Tenuto conto dell'importanza, vastità e complessità, delle strutture immobiliari dell'Amministrazione e del servizio appaltato, l'Esecutore dovrà attuare idonee procedure e modalità organizzativo - gestionali, in modo da consentire l'immediato avvio dei diversi servizi, fin dalla consegna dell'appalto, per garantire la pronta esecuzione di tutti gli interventi che saranno necessari.

Tale servizio dovrà quindi risolvere, fin dall'inizio, ogni problema organizzativo e gestionale, in modo che l'Amministrazione risulti sollevata da ogni incombenza relativa.

2.2 FASCE ORARIE

Le attività di erogazione dei servizi, anche eventualmente effettuata da personale di sub affidatari, dovranno essere svolte senza intralciare o pregiudicare le attività lavorative del personale dell'Amministrazione e le attività di servizio pubblico che eventualmente si svolgeranno all'interno delle aree oggetto dell'affidamento, nell'ambito delle fasce orarie che possono essere diverse per i singoli edifici, da concordare con la direzione dell'Amministrazione.

2.3 TIPOLOGIA DEI SERVIZI RICHIESTI

Il servizio costituente l'oggetto dell'affidamento si può classificare nelle seguenti tipologie:

- servizio da eseguirsi nel rispetto delle prestazioni minime richieste dall'Amministrazione oltre che del progetto proposto dall'Esecutore in fase di gara (SERVIZIO A CANONE);
- servizio da eseguirsi a seguito di richiesta diretta da parte dell'Amministrazione all'Esecutore (SERVIZIO A MISURA).

Rientrano in questa tipologia i seguenti servizi:

- Servizi a chiamata programmabili;
- Servizi a chiamata non programmabili dovuti a cause imprevedibili.

L'Esecutore dovrà organizzare il servizio a canone in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività che si svolgono all'interno degli immobili e rispettare le fasce orarie degli interventi concordate.

Per i servizi a misura, l'Esecutore è tenuto, una volta ricevute le richieste, a programmare e comunicare in tempo reale al Responsabile del procedimento o suo delegato, i tempi di intervento e/o di sopralluogo, realizzare i necessari preventivi e, recepite le autorizzazioni, provvedere all'esecuzione nelle fasce orarie concordate.

2.4 SERVIZI E FORNITURE OPZIONALI/ACCESSORIE

L'Amministrazione potrà richiedere, adeguando il canone di aggiudicazione, servizi e forniture complementari nel limite stabilito dall'art. 1.4 del disciplinare di appalto, tra quelli di seguito indicati:

- Rilievo e censimento architettonico, e restituzione grafica dello stesso;
- Servizio di lavaggio stoviglie
- Servizio di trasporto (farmaci, carrelli vitto, beni economici, pazienti,...) e facchinaggio;
- Fornitura e consegna, ai reparti/servizi di seguito elencati, di appositi contenitori n mono-uso per la raccolta dei rifiuti sanitari pericolosi e non pericolosi;
- Fornitura ai reparti/ servizi di seguito elencati di appositi contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti assimilati agli urbani (vetro-carta-plastica, etc.);
- [.....]

2.5 RESPONSABILITÀ DEL COMMITTENTE E DELL'ESECUTORE

Finalità del presente documento è anche la creazione delle condizioni per un rapporto di collaborazione tra l'Amministrazione e l'Esecutore volto al conseguimento degli obiettivi prefissati.

A tal proposito l'Amministrazione dovrà farsi carico di raccogliere tutti i dati e le informazioni necessari per facilitare l'Esecutore nell'implementazione dell'organizzazione e della pianificazione del servizio. A sua volta l'Esecutore, in corso di svolgimento del servizio, dovrà garantire:

- il costante aggiornamento dei dati e delle informazioni legate alle attività relative all'oggetto dell'appalto;
- la possibilità, da parte dell'Amministrazione, di verifica e controllo delle prestazioni erogate al fine di determinare il livello qualitativo e quantitativo del servizio reso dall'Esecutore;
- il costante rispetto degli standard qualitativi delle prestazioni erogate, evitando o limitando al minimo i disagi causati da disservizi;
- il rispetto delle prescrizioni igieniche indicate dall'Amministrazione nello svolgimento delle attività;
- l'impiego di attrezzature e macchinari, conformi quantitativamente e qualitativamente ai requisiti richiesti nei documenti di gara, e le relative manutenzioni ordinarie e straordinarie;
- la soddisfazione del personale dell'Amministrazione, misurata attraverso monitoraggi sistematici atti a raccogliere evidenze circa il livello qualitativo del servizio prestato.

L'Esecutore appronterà i mezzi necessari per l'espletamento del servizio, a proprie spese, fornendo ogni qualsivoglia materiale, compresi i prodotti di consumo utilizzati nei servizi oggetto dell'affidamento, gli abiti di servizio del proprio personale, e quant'altro necessario all'espletamento delle attività, impegnandosi ad eseguire a regola d'arte tutte le operazioni descritte nella documentazione di gara e nel progetto offerta.

Restano a carico dell'Esecutore tutti gli oneri derivanti dal ritiro degli imballaggi usati e dalla raccolta dei rifiuti di imballaggi secondari e terziari dell'attività propria (escluso quindi quelli del Committente), così come previsto dal D.Lgs. 152/2006 e successive integrazioni e modificazioni.

2.6 ULTERIORI OBBLIGHI DELL'ESECUTORE

2.6.1 Assunzione e trattamento personale dipendente

L'Esecutore dovrà assumere la mano d'opera secondo le norme di legge e nel rispetto di quanto previsto all'art.4 del CCNL di categoria "Servizi di pulizia e servizi integrati/ multi-servizi (CCNL 19.12.2007 e s.m.i.)

Sarà pertanto obbligo dell'Esecutore di corrispondere agli addetti ai lavori le retribuzioni ed i compensi non inferiori ai minimi stabiliti dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni, ed osservare nei riguardi degli stessi tutte le previdenze assicurative, assistenziali e sociali previste dalla legge.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 1 del D.Lgs.152/97 l'Esecutore si impegnerà a garantire al lavoratore, entro trenta giorni dalla data dell'assunzione, tutte le condizioni applicabili al rapporto di lavoro.

2.6.2 Servizi essenziali

Trattandosi di servizi di pubblica utilità, nel caso di scioperi o di assemblee sindacali in-

terne e/o esterne, si rimanda a quanto previsto dalla Legge 146/90 e nel CCNL di categoria citato che prevede l'obbligo di assicurare i servizi minimi essenziali secondo le intese definite dal rispettivo contratto collettivo nazionale di lavoro e dai contratti decentrati a livello aziendale per quanto concerne i contingenti di personale.

L'Esecutore dovrà provvedere, tramite avviso scritto e con un anticipo, di norma di giorni 3 (tre), a segnalare all'Amministrazione la data effettiva dello sciopero programmato e/o la data dell'assemblea sindacale.

L'Esecutore dovrà garantire, anche in tali periodi, la reperibilità dei suoi Rappresentanti e si impegna a comunicare all'Amministrazione le aree, per ciascun servizio, non coperte dal servizio.

L'Amministrazione tratterrà dal canone mensile un importo pari al servizio non eseguito calcolato sulla base degli indicatori di gara.

2.7 RAPPRESENTANTE/I DELL'ESECUTORE E DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Esecutore potrà organizzare la propria struttura per la gestione e l'erogazione dei servizi secondo i criteri che riterrà più opportuni per il raggiungimento dei risultati richiesti, dovrà però individuare:

- un responsabile dell'affidamento, reperibile almeno 12 ore comprese le domeniche ed i festivi (Coordinatore generale);
- un addetto alla qualità.

L'Esecutore dovrà comunicare per iscritto, non oltre quindici giorni dall'esito della gara, all'Amministrazione le generalità del personale sopraindicato, nonché il recapito telefonico per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria.

A tale scopo, gli stessi dovranno essere dotati di telefono cellulare. L'Esecutore dovrà inoltre comunicare anche il nominativo degli eventuali sostituti e il loro recapito telefonico in caso di assenza o impedimento dei titolari.

La violazione di quanto sopra da parte dell'Esecutore, nonché la mancata applicazione dei contenuti progettuali riferiti alle prestazioni tecniche, agli interventi operativi e all'esecuzione di lavori e servizi, di qualsiasi natura e a qualsiasi titolo espliciti, determinerà il mancato riconoscimento del servizio effettuato da parte dell'Amministrazione, con la conseguente applicazione delle penali previste, o finanche la non corresponsione dei relativi corrispettivi. L'Amministrazione individuerà all'interno della propria struttura il Direttore dell'esecuzione del Contratto, (rif. 4.2 Disciplinare amministrativo) con i poteri e i compiti di cui agli artt. 300 e ss. del D.P.R. 207/2010).

2.8 PERSONALE ADIBITO AL SERVIZIO

Il personale adibito allo svolgimento dei servizi oggetto dell'affidamento dovrà essere:

- in possesso del certificato medico di idoneità fisica alla mansione;
- in regola con le vaccinazioni obbligatorie per legge: Sono comunque raccomandate le vaccinazioni antiepatite A e B e quella antinfluenzale;
- sottoposto a sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni.

Gli accertamenti diagnostici integrativi della visita medica, che eventualmente potrebbero essere effettuati, saranno quelli indicati dalla Direzione Sanitaria di concerto con il medico competente dell'Esecutore e nel rispetto del D.Lgs 81/'08.

- provvisto di dispositivi di protezione individuali, ai sensi del D.Lgs 81/'08 e successive integrazioni e modificazioni. Tali dispositivi, dovranno essere concordati ed approvati

dall'Amministrazione e dal Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Amministrazione nel rispetto di quanto disposto dallo stesso nel rispetto del D.Lgs 81/08.

Solo qualora il servizio venisse eseguito in contemporaneità con l'attività nei reparti e o zone cosiddette "controllate" RIA che presentino possibili rischi di esposizione a radiazioni ionizzanti il personale dovrà essere adeguatamente formato e dotato di dosimetro a badge.

In tal caso, per ottenere il dosimetro, fornito dall'Esecutore, è necessario che il Medico Autorizzato della stessa certifichi l'idoneità del lavoratore.

Il controllo dosimetrico sarà effettuato da parte dell'Esperto Qualificato della Fisica Sanitaria dell'Amministrazione. Dovranno pertanto essere osservate le disposizioni del D.Lgs. 230/95 in materia di radiazioni ionizzanti e successive integrazioni e modificazioni e del DM 13 luglio 1990, n. 449 in materia di documenti relativi alla sorveglianza fisica e medica della radioprotezione.

In ogni momento lo ritenga necessario, l'Amministrazione, potrà disporre, l'accertamento dei requisiti di cui sopra.

La verifica dei documenti sanitari relativi alle vaccinazioni, nonché di ogni altra documentazione sanitaria relativa al personale che si ritenga utile esaminare, verrà effettuata periodicamente dall'Amministrazione di concerto con il medico competente dell'Esecutore. Gli operatori vittime di infortunio sul lavoro provocato da oggetti taglienti e/o pungenti contaminati da materiale biologico, dopo aver ricevuto le prime cure e gli interventi profilattici ed i prelievi per gli esami sierologici, si dovranno rivolgere al Medico competente della Medicina del Lavoro dell'Esecutore per i successivi controlli degli esami stessi.

L'Esecutore dovrà comunicare ogni evento infortunistico.

L'Esecutore avrà l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza l'Amministrazione da ogni responsabilità in merito.

L'Esecutore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie ed alle direttive di carattere generale e speciale impartite dall'Amministrazione per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale dell'Esecutore.

L'Esecutore dovrà garantire per tutta la durata del contratto ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, l'Esecutore si dovrà impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

L'organizzazione dell'Esecutore dovrà tendere a ridurre al minimo possibile il turn-over o la rotazione tra gli operatori, anche al fine di favorire una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze e delle specificità di ogni zona.

Anche le sostituzioni dovranno essere programmate in modo da garantire le prescrizioni precedentemente indicate.

In particolare per quanto riguarda il servizio di pulizia e sanificazione presso le seguenti aree (a titolo di esempio da personalizzare): il Padiglione/reparto Malattie infettive, le UU.OO. di Medicina Nucleare, di Radioterapia e di Radiodiagnostica, le Sale Operatorie, i servizi di Terapia Intensiva o Sub-Intensiva l'Esecutore dovrà impiegare personale dedicato esclusivamente a tali attività, evitando, se possibile, il turn-over.

Il numero delle unità previste dovrà tenere conto delle esigenze di turnazione per garantire sia la continuità del servizio, sia il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori.

L'Esecutore dovrà trasmettere, prima dell'avvio del servizio ad inizio appalto e successivamente prima dell'invio in servizio di ciascun lavoratore un elenco nominativo del personale impiegato per l'espletamento del servizio, con l'indicazione, per ciascun addetto, della qualifica professionale e delle mansioni attribuite nell'ambito dell'appalto.

Per ogni nominativo dovranno essere indicati gli estremi dei documenti di lavoro e assicurativi.

L'Esecutore si impegnerà inoltre a mantenere aggiornato tale elenco trasmettendone le eventuali variazioni all'Amministrazione.

2.9 DIVISE DEL PERSONALE

Il personale dovrà indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori.

Il colore dovrà essere differente da quello dei dipendenti dell'Amministrazione e qualora si gestiscano più servizi, il colore della divisa dovrà essere differente per ogni servizio.

L'uniforme dovrà essere provvista di targhette di riconoscimento a norma della Circolare del Ministero della Sanità Prot. n. 100/SCPS/3.15697 del 31/10/1991.

La divisa dovrà essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro. E' fatto divieto all'Esecutore di affidare al proprio personale il lavaggio degli indumenti da lavoro presso la propria abitazione.

L'Esecutore deve quindi assumersi l'obbligo di provvedere al lavaggio degli indumenti da lavoro del personale impiegato per lo svolgimento dei servizi.

Sarà facoltà dell'Esecutore valutare la possibilità di effettuare il lavaggio degli indumenti e divise del proprio personale, impiegato per l'erogazione dei servizi oggetto dell'affidamento, tramite l'appoggio alla società affidataria del servizio di lavoio, ai medesimi prezzi contrattualizzati dalla stessa per l'erogazione del servizio per conto dell'Amministrazione.

Tutto il materiale monouso o multiuso utilizzato come dispositivo di protezione individuale (maschere antigas, mascherine, copri scarpe, cuffie, guanti, tute, sovracamici, etc.), sarà a carico dell'Esecutore.

Sarà obbligo dell'Esecutore dotare gli operatori addetti allo svolgimento del servizio di sanificazione presso le terapie Intensive, sub intensive, i Blocchi Operatori, stanze BCM e box/stanze di trapianti, di specifiche divise da utilizzarsi esclusivamente in tali aree.

2.10 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

L'Esecutore e il suo personale dovranno mantenere riservato quanto potrà venire a loro conoscenza durante l'espletamento dei servizi in merito ai pazienti ed all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

In particolare l'Esecutore dovrà:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento dell'attività contrattuale.

L'Esecutore dovrà assumersi la responsabilità di prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti, a seguito di segnalazioni scritte da parte dell'Amministrazione, agli stessi riferite.

I dipendenti dell'Esecutore, che presteranno servizio nelle strutture dell'Amministrazione e nelle aree ad essa pertinenti, saranno obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori sanitari ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

L'Esecutore dovrà perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Amministrazione impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lagnanza da parte dell'Amministrazione. In particolare, l'Esecutore dovrà curare che il proprio personale:

- indossi la divisa e sia munito di cartellino di riconoscimento;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- consegni immediatamente i beni, ritrovati all'interno dell'Amministrazione, qualunque sia il loro valore e stato, al proprio diretto responsabile che, sua volta, dovrà consegnarli al Responsabile dell'Amministrazione o al posto di Polizia di Stato interno;
- segnali immediatamente agli organi competenti dell'Amministrazione ed al proprio responsabile diretto le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio;
- prenda disposizioni solo dal proprio responsabile;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia,
- rispetti il divieto di fumare;
- non mangi e non beva durante l'attività di trasporto rifiuti.

Esso risponderà civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Amministrazione, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti

2.11 REPERIBILITÀ

L'Esecutore dovrà garantire la reperibilità del Coordinatore generale o di suoi delegati al fine di fronteggiare in qualsiasi momento, al di fuori degli orari e giorni di intervento, le situazioni di emergenza.

Tale sistema di reperibilità sarà definito nel DUVRI relativo all'appalto.

Gli addetti a tale compito dovranno essere dotati di telefono cellulare e poter disporre degli uomini, dei mezzi e delle attrezzature atte a risolvere tali emergenze.

L'intervento dovrà avvenire con le modalità ed entro i tempi concordati con l'Amministrazione.

L'Amministrazione dovrà essere tempestivamente informata di ogni evento e delle iniziative intraprese.

2.12 LOGISTICA DELL'APPALTO

2.12.1 Spogliatoi

Prima dell'inizio del servizio sarà redatto, in contraddittorio tra le parti, un verbale di cessione in comodato d'uso di locali ad uso spogliatoi, tali locali dovranno essere idonei e corrispondenti alle norme, e adeguati a consentire un corretto espletamento delle attività.

2.12.2 Locali adibiti a magazzini e ricoveri

L'Ente Committente si impegna a mettere a disposizione dell'Esecutore, idonei locali da dedicare al lavaggio di materiale vario di pulizia ed al ricovero di attrezzature, macchinari e prodotti. (n.b. qualora questo non fosse possibile, bisogna indicare l'obbligo da parte dell'impresa di conferire all'esterno il lavaggio del materiale vario di pulizia. Del maggior onere dovuto da questa attività dovrà essere maggiorato il costo del servizio e se ne do-

vrà tenere conto in sede di analisi di congruità).

Le spese derivanti dalla fornitura di energia elettrica, acqua, riscaldamento, etc. per i locali di servizio sopra indicati sono a carico dell'Esecutore. Per garantire il corretto addebito delle spese di competenza, l'Amministrazione garantisce il controllo dei consumi mediante appositi contatori sezionali.

L'esecutore, previo apposito sopralluogo per la visione e valutazione dello stato degli ambienti ed degli arredi, s'impegna ad arredare ed attrezzare i locali, a condurli con cura e diligenza, evitandone il deterioramento e l'usura e garantendone la funzionalità e il decoro, provvedendo a propria cura e spese alle opere di ordinaria manutenzione.

Sono inoltre a completo carico dell'Esecutore, la pulizia dei locali dati in uso e la raccolta dei rifiuti solidi urbani in essi prodotti che dovranno essere conferiti presso i punti di raccolta attivati presso l'Amministrazione.

Nel caso di lavori straordinari che l'Esecutore riterrà di dover attuare, a proprie spese per lo svolgimento di parte dei servizi in affidamento, gli stessi dovranno essere sottoposti all'Amministrazione per l'autorizzazione.

Nella domanda dovranno essere indicate le motivazioni per le opere che l'Esecutore intende effettuare e dovrà essere allegato apposito progetto esecutivo. L'Amministrazione potrà non rilasciare l'autorizzazione per motivi di interesse ed opportunità; potrà altresì disporre modifiche ritenute opportune ed alle quali l'Esecutore si dovrà adeguare.

L'Amministrazione, tramite la propria direzione per le Attività Tecniche, verificherà i lavori in corso d'opera, nonché l'esatta esecuzione dei lavori. In caso di difformità sarà richiesta la modifica delle opere a spese dell'Esecutore, salvo la richiesta di maggiori danni. Nei locali in comodato d'uso avranno accesso gli operatori dell'Esecutore, gli addetti alla manutenzione ed al controllo dell'Amministrazione. L'Amministrazione dovrà fornire documentazione attestante l'idoneità e la conformità alla vigente normativa dei locali, degli impianti e delle attrezzature.

2.13 SICUREZZA

L'impresa ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la tutela della salute dei propri lavoratori; in particolare l'impresa aggiudicataria è tenuta, per quanto di sua competenza alla rigorosa osservanza delle norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle disposizioni del D.Lgs. 81/08 e s.m.i., norme che si intendono a tutti gli effetti parte integrante del presente disciplinare tecnico e dello stipulando contratto. Il personale deve essere accuratamente formato in merito ai rischi specifici inerenti l'attività svolta e la prevenzione degli incendi.

All'interno del piano di emergenza predisposto per ogni struttura Sanitaria è inserita apposita scheda (che deve essere inoltrata all'impresa aggiudicataria) con i comportamenti che gli operatori delle imprese esterne devono adottare in caso di incendio.

L'impresa aggiudicataria deve rispettare quanto previsto dal DUVRI.

L'impresa deve inoltre indicare che ha proceduto a:

- individuare i fattori di rischio nelle diverse fasi dell'attività svolte dal proprio personale;
- elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali.

Come previsto dal D.Lgs. 81/08, l'impresa aggiudicataria si impegna ad informare gli operatori su:

- eventuali rischi connessi con lo svolgimento delle attività lavorative;
- misure di sicurezza;
- uso dei mezzi protettivi;

– percorso da seguire in caso di esposizione accidentale a materiali biologici, rifiuti ed infortuni.

Inoltre si impegna a dotare gli operatori di idonei mezzi di protezione individuali e collettivi. L'impresa aggiudicataria, prima della stipulazione del contratto, deve redigere e firmare apposito documento sulla sicurezza, congiuntamente al Committente.

2.14 CLAUSOLA SOCIALE

[...]

ART. 3 - VOLUMI RAPPRESENTATIVI DELL'APPALTO

3.1 CATEGORIE E DIMENSIONI

Ai fini di dimensionare i servizi, si riportano i seguenti dati complessivi:

3.1.1 Servizio di sanificazione ambientale

Ulteriori informazioni sono desumibili dai dati relativi ai posti letto per Unità Operativa, dalle Planimetrie dell'intera struttura e da quanto allegato al presente documento.

Si precisa che i dati relativi all'attività dell'Amministrazione sono da intendersi puramente indicativi e quindi non vincolanti al fine della progettazione del servizio.

3.1.2 Servizio di raccolta e trasporto interno dei rifiuti

Vengono di seguito indicati i quantitativi stimati relativi alle diverse tipologie di rifiuti movimentati

Codice C.E.R.	Tipologia	Unità misura	Quantità
18.01.03	Rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo	Kg	100.000
.....	Kg

(a titolo di esempio – da personalizzare)

3.1.3 Eventuali altri servizi accessori

.....
.....

(a titolo di esempio – da personalizzare)

3.2 SUDDIVISIONE DELLE DIVERSE MACROAREE E SOTTO AREE

Al fine di consentire all'Amministrazione un'adeguata personalizzazione dei servizi e dei livelli qualitativi, le aree sanitarie ed extra sanitarie sono state suddivise in sei macro aree la cui ripartizione è riportata di seguito e meglio specificata nell'Art. 9 del presente documento.

1. Aree Sanitarie (servizi di diagnosi e cura e relative aree di transito, etc.)
2. Aree Sanitarie ad Alto Rischio Infettivo e B.C.M. (sale operatorie, terapie intensive, rianimazione, sale trapianti, etc.)

3. Aree Operatorie (comparti operatori escluso sale operatorie, sale parto, ambulatori di terapia invasiva, etc.)
4. Percorsi ad elevata intensità di traffico (corridoi di collegamento, ingressi, aree di transito, etc.)
5. Aree Extrasanitarie (uffici, segreterie, studi medici, etc.)
6. Aree di Servizio ed Aree Esterne (magazzini generali, servizi religiosi, archivi, impianti tecnologici, etc.).

L'Amministrazione potrà identificare all'interno di ciascuna macro area delle sotto aree aventi caratteristiche specifiche od esigenze particolari.

Sulla base delle differenti caratteristiche ed esigenze delle aree in cui dovranno essere erogati i servizi, l'Esecutore dovrà provvedere a predisporre un piano operativo specificando le operazioni, le modalità di intervento sia del servizio di sanificazione giornaliera che periodica.

L'Esecutore, in sede progettuale ha la possibilità di integrare le prestazioni minime richieste dall'Amministrazione, predisponendo un piano di miglioramento delle stesse e delle loro frequenze, tenendo presente che non saranno premiate prestazioni sovrabbondanti o superflue.

A titolo indicativo si riporta di seguito un riepilogo delle attività che l'Esecutore deve garantire al fine di soddisfare le richieste dell'Amministrazione:

Edificio	Unità operativa	Orario mattino	Orario pomeriggio	Frequenza
Piano				
P.T.	Pronto Soccorso			20/7
P.T.	Pneumologia			13/7
P.T.	Diagnosi e cura			13/7
1° P.	Ostetricia e ginecologia			14/7
Interrato	Archivio			3/7
Esterno	Viali pedonali			1/7

(a titolo di esempio – da personalizzare)

ART. 4 – SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

4.1 PIANO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere progettato avendo come riferimento puntuale e significativo un "Piano della qualità del servizio" definito ed articolato per il servizio oggetto di appalto.

Il piano della qualità aziendale o, una sintesi di esso, dovrà trovare corrispondenza con i servizi oggetto del presente appalto e con i contenuti progettuali del servizio. I contenuti progettuali essenziali dovranno prendere in considerazione le seguenti fasi:

- programmazione;
- progettazione;
- esecuzione;
- monitoraggio sistematico e periodico;
- analisi dei risultati;
- verifica gestione non conformità, segnalazioni ed azioni correttive;

- definizione dei piani di miglioramento;
- gestione degli indicatori di commessa.

Vanno sviluppate le metodologie di analisi dei processi e del ciclo continuo di miglioramento previsto nella norma ISO 9001:2008

Per ognuno dei punti sopra indicati nel Piano di Qualità dovranno essere indicati:

- responsabilità;
- procedure, i moduli e le istruzioni operative;
- tempi ed i modi di esecuzione;
- programmi per i controlli;
- misure adottate per la garanzia del conseguimento degli obiettivi del contratto.

L'Esecutore dovrà altresì provvedere affinché i/il proprio Responsabile e tutti gli operatori coinvolti nel servizio, conoscano il Piano di Qualità e svolgano il proprio compito o le proprie mansioni per garantire un risultato in grado di soddisfare le prescrizioni, i livelli qualitativi previsti e gli obiettivi del presente appalto.

Il piano della qualità dell'Azienda deve integrare i requisiti richiesti dai sistemi di gestione:

- della Qualità secondo la norma ISO 9001:2008
- dell'Ambiente secondo la norma ISO 14001:2004
- della Sicurezza e salute dei lavoratori secondo la norma OHSAS 18001:2007 e previsti nelle norme SA 8000:2008 responsabilità sociale di impresa.

4.2 CRITERI DI SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

4.2.1 Sostenibilità ambientale

I criteri di sostenibilità ambientale dell'appalto vanno attuati nel rispetto delle indicazioni del "Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della Pubblica Amministrazione" (PAN GPP)¹. L'Amministrazione ha valutato opportuno adottare le prescrizioni indicate al fine della sostenibilità ambientale del servizio di pulizia e dei relativi servizi accessori.

4.2.2 Criteri ambientali per il servizio di pulizia, servizio di raccolta rifiuti e servizi accessori

L'Esecutore deve dimostrare la propria capacità ad eseguire il contratto in modo da arrecare il minore impatto possibile sull'ambiente attraverso l'applicazione sistematica di appropriate misure di gestione ambientale.

I criteri definiti sono individuati al fine di provvedere all'affidamento di un servizio di pulizia e raccolta rifiuti a ridotto impatto ambientale. Tutti gli aspetti tecnici di seguito indicati saranno premiati in relazione al minor impatto ambientale prodotto

Il conferimento in fognatura dei prodotti derivanti dal lavaggio meccanizzato dovrà avvenire esclusivamente in punti all'uopo indicati dall'Amministrazione.

Dovranno essere sempre preventivamente concordate ed autorizzate dall'Amministrazione eventuali variazioni di apparecchiature o di attrezzature o di quant'altro necessario per l'espletamento del servizio rispetto a quanto contrattualmente definito.

L'Amministrazione non sarà responsabile di eventuali danni o furti del materiale utilizzato.

4.2.2.1 - caratteristiche prodotti chimici

In linea generale i prodotti per i servizi di igiene degli ambienti, devono rispettare i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica (Etichetta ambientale Ecolabel Europeo), o altri marchi ecologici.²

Saranno preferibili i prodotti che anche in condizioni anaerobiche garantiscano la biodegradabilità del principio attivo.³

Sono da evitare:

- prodotti con funzione esclusivamente deodorante/profumante.
- prodotti con livello di infiammabilità "F e F+".

I prodotti chimici utilizzati per la protezione dei pavimenti devono essere antiscivolo.⁵

Al fine di evitare contaminazioni, i prodotti chimici devono essere conservati nei contenitori originali e/o diluiti al momento dell'utilizzo (con appositi sistemi di dosaggio) secondo le indicazioni delle case produttrici.

Tutti i prodotti chimici utilizzati devono essere opportunamente immagazzinati; in particolare, la conservazione dei prodotti disinfettanti deve essere scrupolosa, mantenendo le confezioni perfettamente chiuse ed al riparo dalla luce e da fonti di calore.

I prodotti devono inoltre essere compatibili nella destinazione d'uso con le superfici/attrezzature dell'Amministrazione.

Il concorrente deve fornire una lista completa dei prodotti (riportando produttore e nome commerciale del prodotto) che si impegna ad utilizzare, allegando schede tecniche e di sicurezza del prodotto.

4.2.2.2 - divieto dell'uso di determinati prodotti

Sostanze o preparati pericolosi o tossici

I prodotti chimici utilizzati (con l'esclusione dei prodotti disinfettanti registrati per i quali la valutazione verrà fatta in base a quanto previsto nel prontuario disinfettanti della struttura sanitaria), non devono contenere ⁶ingredienti (sostanze o preparati) classificati o classificabili con una delle seguenti frasi di rischio (o una combinazione delle stesse), ai sensi della direttiva 67/548/CEE e successive modifiche o della direttiva 1999/45/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e successive modifiche:

R31 (il contatto con acidi libera gas tossico),

R40 (possibilità di effetti cancerogeni – prove insufficienti),

R45 (può provocare il cancro),

R46 (può provocare alterazioni genetiche ereditarie),

R49 (può provocare il cancro per inalazione),

R68 (possibilità di danni irreversibili)

R50-53 (altamente tossico per gli organismi acquatici, può provocare a lungo termine effetti negativi per l'ambiente acquatico),

R51-53 (tossico per gli organismi acquatici, può provocare a lungo termine effetti negativi per l'ambiente acquatico),

R59 (pericoloso per lo strato di ozono),

R60 (può ridurre la fertilità),

R61 (può danneggiare il feto),

R62 (possibile rischio di ridotta fertilità),

R63 (possibile rischio di danni al feto),

R64 (possibile rischio per i bambini allattati al seno).

Sostanze sensibilizzanti

Il prodotto non deve essere classificato con le frasi di rischio R42 (può provocare sensibilizzazione per inalazione) e/o R43 (può provocare sensibilizzazione per contatto con la pelle) ai sensi della direttiva 1999/45/CE e successive modifiche.

4.2.2.3 – caratteristiche dei prodotti economici⁷

I prodotti in carta tessuto forniti, devono rispondere alle caratteristiche igienico sanitarie e rispettare criteri di qualità ecologica. In linea generale i prodotti in carta devono rispettare i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica (Etichetta ambientale Ecolabel Europeo).⁸

I requisiti dei prodotti economici dovranno rispettare le seguenti fattispecie:

Carta igienica in rotolo
Carta igienica a fogli
Carta mani rotolo
Carta piegati a V – Z
Sapone/dispenser Lavamani

...

L'imballo, ove applicabile deve essere in materiale completamente riciclabile, biodegradabile e/o compostabile non inquinante.

Il sapone neutro per le mani deve essere del tipo a cartuccia a perdere non ricaricabile (compatibilmente con i contenitori installati).

4.2.2.4 Caratteristiche attrezzature manuali e minuta di lavoro

Le attrezzature manuali necessarie per l'espletamento dei servizi, quali panni per le operazioni di sanificazione, carrelli attrezzati per la pulizia, carrelli per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti, devono essere rispondenti alle norme vigenti.

Tutte le attrezzature dovranno essere custodite nei luoghi indicati dalla amministrazione.

L'Esecutore sarà responsabile della sanificazione periodica, della manutenzione nonché della custodia di tutte le attrezzature utilizzate nello svolgimento del servizio.

L'Amministrazione non sarà responsabile di eventuali danni o furti di materiali ed attrezzature. E' vietato utilizzare scope in setola di crine o nylon, segatura impregnata e piumini, poiché permettono la diffusione dei batteri negli ambienti.

In luogo di questi prodotti devono essere prevalentemente utilizzati attrezzature di lavoro che servano a ridurre l'utilizzo di acqua e prodotti chimici, come ad esempio la microfibrina.

4.2.2.5 Macchinari

Tutte le macchine ed i componenti di sicurezza dovranno essere conformi alla normativa vigente.

Al fine di monitorare il rispetto dei piani di manutenzione stabiliti dal costruttore tutte le attrezzature e macchine utilizzate dovranno essere opportunamente identificate al fine di consentirne la rintracciabilità.

L'esecutore deve produrre tutta la documentazione tecnica delle attrezzature proposte per le quali, ove applicabile, dovranno risultare i consumi energetici, di acqua, prodotto chimico, nonché i dati relativi alle emissioni sonore e vibrazioni. Tutte le attrezzature aspiranti devono essere dotate di filtri Hepa.

4.2.3 – Criteri ambientali migliorativi

Saranno valutate tutte le soluzioni tecniche volte alla massima riduzione dell'impatto ambientale. Sono considerati elementi ambientali migliorativi a puro titolo esemplificativo:

Trattamento, gestione e recupero degli imballaggi

Metodologie/Sistemi di dosaggio dei prodotti chimici

Sistema di gestione dei rifiuti prodotti con l'attività e i processi di pulizia

Riduzione delle emissioni di CO₂⁹ (Es.: Bilancio Carbonio)

.....

4.2.3.1 Trattamento e gestione degli imballaggi

L'esecutore deve garantire il corretto smaltimento e riciclaggio di tutti gli imballi e contenitori dei prodotti utilizzati:

imballi in plastica dei prodotti chimici

imballi in cartone

pallets

.....

Saranno premiati sistemi che prevedano il corretto smaltimento degli imballaggi, il riciclaggio degli stessi e tutti quei sistemi che prevedono un minor impatto ambientale.

4.2.3.2 Sistemi finalizzati al minor consumo di prodotti

L'esecutore deve garantire il minor consumo di prodotti chimici in tutti le fasi di processo che ne comportino l'utilizzo nel rispetto delle specifiche schede tecniche.

Tale aspetto deve prevedere l'utilizzo di adeguati sistemi e/o dispositivi di dosaggio. Altrettanto dovranno essere rese disponibili procedure/istruzioni che garantiscano il loro corretto uso e funzionamento per tutta la durata dell'appalto.

Tutti i prodotti, che necessitano di diluizione, devono essere preparati all'inizio di ogni turno, utilizzando modalità che riducano al minimo la possibilità di errore da parte dell'operatore e, ove applicabile, tracciabili al fine del loro monitoraggio.

L'esecutore deve pertanto dichiarare a quali modalità si atterrà per garantire la riduzione del consumo di prodotti.

In caso di aggiudicazione la stazione appaltante effettuerà verifiche in corso di esecuzione contrattuale mediante audit di parte seconda sui luoghi di svolgimento del servizio o per presa visione della documentazione attestante il monitoraggio del consumo dei prodotti per l'igiene.

4.2.4.4 Sistema di gestione dei rifiuti prodotti con l'attività ed i processi di pulizia

L'esecutore deve fornire evidenza delle modalità di gestione dei rifiuti prodotti con l'attività ed i processi di pulizia, in particolare dovrà fornire un'accurata analisi della totalità dei rifiuti prodotti e delle modalità di gestione degli stessi.

4.2.4.4 Riduzione Emissioni CO₂

L'esecutore dovrà dimostrare di monitorare le emissioni di CO₂ emesse per l'esecuzione dell'attività oggetto dell'appalto e di mettere in atto procedure volte alla loro riduzione.

ART. 5 – PROCEDURE DI INTERFACCIAMENTO Amministrazione / Esecutore

5.1 SISTEMA INFORMATIVO DI GESTIONE DELLA COMMESSA

La corretta impostazione di un costante flusso di informazioni, riguardante l'andamento delle varie attività di cui è composto il servizio oggetto dell'appalto, consentirà all'Amministrazione ed all'Esecutore un puntuale lavoro di progressivo perfezionamento dello stesso e quindi un migliore risultato.

L'Esecutore dovrà, a suo completo carico, predisporre i collegamenti telematici con le sedi indicate nel Capitolato Tecnico e dovrà dotarsi di tutte le attrezzature (hardware e software) necessarie per permettere l'esecuzione di tali collegamenti.

Il sistema informativo che l'Esecutore adotterà nell'ambito dell'appalto, dovrà essere idoneo a supportare le fasi di pianificazione, gestione e controllo del servizio.

In particolare saranno considerati essenziali i seguenti requisiti del software:

- la capacità di descrizione del patrimonio immobiliare;
- la capacità di gestione dei dati derivanti dall'attività del controllo sul servizio;
- la capacità di identificazione e gestione delle aree interessate da sospensione temporanea del servizio a seguito ad es. di chiusura per il periodo estivo o in quanto interessate da lavori di manutenzione edile;
- la capacità di gestire i piani di attività programmata e le richieste di intervento;
- la capacità di consentire il feedback delle informazioni;
- la possibilità di collegamento telematico costante ed in tempo reale con l'Amministrazione.

Resta inteso che l'inserimento e l'archiviazione di tutti i dati relativi ai servizi oggetto dell'appalto ed utili per l'Amministrazione al controllo del servizio, saranno a completo carico dell'Esecutore, come pure la fornitura di programmi informatici, il loro sviluppo, la loro installazione e manutenzione, ordinaria e straordinaria.

Analogamente nel caso l'Amministrazione utilizzi già una propria anagrafe gestionale sono a carico dell'Esecutore le attività per l'interfacciamento con tale anagrafe.

5.2 PROCESSI DI GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE

Per il costante e necessario scambio di informazioni relative all'andamento ed alla gestione dei servizi si rende necessario l'approntamento di un flusso comunicativo predefinito che dovrà integrarsi al sistema informativo di gestione della commessa. A tal fine l'esecutore dovrà predisporre una procedura di comunicazione informatizzata che consenta all'Amministrazione di interfacciarsi in tempi brevi ai propri delegati sia tramite procedure informatizzate che standard (telefono, fax, ecc.).

5.3 CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO ED INFORMATICO, IN RELAZIONE AI SERVIZI FORNITI

5.3.1 Indicazioni generali

Il Sistema informativo dovrà, in qualunque momento, consentire all'Amministrazione la conoscenza delle attività svolte e da eseguire, secondo le seguenti interrogazioni minime:

- immobile,
- ambienti,
- tipologie di servizi eseguiti,

autocontrolli e controlli eseguiti, risultato conseguito.

Tale conoscenza dovrà essere disponibile su supporto informatico e/o cartaceo, secondo le modalità descritte, e selezionata per una serie ulteriore di parametri conoscitivi studiati e proposti nel progetto tecnico.

Il sistema informativo dovrà essere un portale web based. Il portale dovrà permettere l'autenticazione dell'operatore attraverso un codice ed una password segreta e personale. Dovrà inoltre prevedere l'impostazione di ruoli che determinano le competenze e la visibilità dei dati e dei documenti.

Gli utenti designati dall'Amministrazione potranno avere accesso e visibilità ai dati. Dovranno inoltre poter inviare segnalazioni e richieste d'intervento e monitorarne lo stato.

Il portale dovrà inoltre gestire schermate di accesso personalizzate per utente o per funzioni aziendali al fine di permettere un accesso immediato alle informazioni necessarie per controllare e gestire l'operatività quotidiana dell'Esecutore.

Il portale dovrà gestire le seguenti sezioni:

- a) Sezione Contatti
- b) Sezione documentale
- c) Sezione attività e strumenti
- d) Sezione gestione richieste.

5.3.2 Sezione contatti

Questa sezione dovrà consentire all'Amministrazione di poter ottenere l'elenco di tutti i responsabili dell'Esecutore addetti al processo di gestione sotto forma di rubrica contenente come minimo:

Nome e cognome

Mansione e responsabilità dirette

Recapiti (telefono/e.mail/ecc.)

Nella medesima sezione dovranno anche essere elencati, con le stesse modalità, tutti i Referenti individuati dall'Amministrazione, responsabili della gestione del contratto.

5.3.3 Sezione documentale

Questa sezione dovrà permettere di navigare su tutti i documenti di gestione del contratto. La sezione documentale dovrà essere organizzata in sotto sezioni al fine di permettere una fruibilità intuitiva alle informazioni. Ogni classificazione ed ogni documento dovrà essere corredato anche da una descrizione testuale che permetta una più specifica identificazione. Per i documenti che prevedano una possibilità di modifica sia da parte dell'Esecutore che dall'Amministrazione dovrà essere possibile gestire il check in e il check out del documento e la storicizzazione. Il gestore documentale dovrà permettere la gestione di qualsiasi tipologia di documento (Ms office, Pdf,). In funzione dei diritti attribuiti ai ruoli, ogni utente potrà vedere i documenti di cui ha i diritti.

5.3.4 Sezione attività e strumenti

Sul portale dovrà essere gestita una anagrafica delle attività classificate per frequenza. Dovrà essere visibile e stampabile la programmazione delle attività e visualizzabile la tipologia di ciascuna attività programmata.

La piattaforma informatica dovrà integrare tutte le procedure gestionali relative alle diver-

se attività del contratto come, a titolo indicativo e non esaustivo:

Anagrafica immobiliare

Attività di controllo

Attività di formazione

.....

5.3.5 Sezione gestione richieste, segnalazioni e comunicazioni

L'Esecutore dovrà predisporre una sezione per la gestione richieste, o eventuali segnalazioni e comunicazioni. Il portale dovrà essere dotato di un motore di workflow con il quale automatizzare il processo di gestione e tracciatura delle richieste, delle segnalazioni, delle comunicazioni e delle relative risposte. Dovrà essere possibile avvertire un utente, o un gruppo di utenti (es. richiedente) dell'avvenuta esecuzione di una particolare azione; ad esempio informare dell'avvenuto sopralluogo o di quando l'Esecutore prende visione della chiamata. Dovrà inoltre essere possibile inserire dei messaggi di sollecito quando una richiesta rimane inevasa per più di un certo numero di ore. Dal portale dovrà essere possibile vedere un report con i tempi medi di chiusura per tipologia di richiesta e il numero di richieste chiuse in un periodo selezionato. Per ogni richiesta si dovrà anche prevedere la possibilità di allegare dei documenti.

5.3.6 Tempistica di attivazione

Entro (2-<n<- 3) mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna dei servizi, l'Esecutore si impegna a garantire la piena funzionalità del sistema informativo offerto.

L'Esecutore dovrà tenere un corso di addestramento all'uso del sistema informativo, corso che dovrà essere rivolto anche al personale dell'Amministrazione, finalizzato all'acquisizione delle modalità di funzionamento ed alla esplicazione delle informazioni da esso ottenibili. Tale corso è compreso e compensato nel corrispettivo d'appalto.

5.4 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA

5.4.1 Indicazioni generali

L'Esecutore dovrà procedere, entro(2-<n<- 3) mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna dei servizi, alla restituzione informatizzata del censimento e dell'anagrafica tecnica degli immobili dell'Amministrazione oggetto del servizio.

Gli obiettivi principali da perseguire attraverso l'attività di costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica risiedono essenzialmente in una razionale collocazione dei dati all'interno di un sistema informativo offerto dall'Esecutore che permetta un veloce accesso e controllo delle informazioni relative alle diverse aree e categorie di locali entro cui viene richiesto di svolgere i servizi oggetto d'appalto.

Il servizio consisterà principalmente nell'esecuzione delle attività di:

- acquisizione dall'amministrazione dei dati e elaborati planimetrici in formato *.dwg
- verifica con stato di fatto ed eventuale suo aggiornamento
- restituzione grafica e informatica dei dati grafici ed alfanumerici;
- aggiornamento continuo e gestione dei dati anagrafici.

L'Esecutore procederà innanzitutto con la verifica della corrispondenza fra il materiale grafico ricevuto dall'Amministrazione e lo stato dei luoghi, verificando a campione la corrispondenza del lay out e successivamente delle misure.

Nel caso in cui fossero rilevate variazioni rispetto al materiale grafico fornito l'Esecutore

provvederà ad eseguire le attività di rilievo e censimento architettonico come di seguito descritto.

Il materiale grafico e alfanumerico ricevuto dall'Amministrazione dovrà essere inserito all'interno del sistema informativo offerto dall'esecutore per gli usi legati esclusivamente all'appalto di cui trattasi.

Tutti gli oneri relativi all'attività di costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica devono intendersi compresi nell'offerta complessiva formulata in sede di gara. Restano escluse le attività di rilievo e censimento architettonico e restituzione grafica e informatica dei dati grafici ed alfanumerici delle superfici per le quali l'Amministrazione non avrà fornito planimetrie in formato *.dwg all'Esecutore.¹⁰

L'Amministrazione si riserva di chiedere modifiche e/o integrazioni per rendere compatibile l'informatizzazione proposta con le proprie esigenze e con la strumentazione attualmente in uso.

5.4.2 Rilievi ed elaborati grafici

Qualora l'Amministrazione fornisca elaborati in formato grafico vettoriale *.dwg dello stato di fatto, con polilinee propedeutiche alla definizione delle informazioni dimensionali (superfici) richieste, l'esecutore procederà alla verifica ed aggiornamento degli elaborati in materia di destinazioni d'uso e dimensioni.

Le informazioni minime oggetto di verifica e restituzione grafica sono:

- superfici calpestabili dei singoli locali;
- caratteristiche fisiche delle componenti edilizie riferite alla pavimentazione con classificazione dell'area di rischio;
- articolazione delle superfici per destinazione d'uso;
- possibilità di inserimento di dati di chiusura/apertura temporanea.

Le specifiche dei disegni ed i loro formati saranno concordati tra Esecutore e Amministrazione all'atto della presentazione di un prototipo dell'anagrafe tecnica entro 3 (tre) mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna dei servizi.

5.4.3 Informatizzazione dei dati grafici e alfanumerici

Il sistema informativo proposto dovrà poter gestire:

- planimetrie dell'edificio
- planimetrie di tutti i piani dell'edificio.

Per ogni vano dovranno essere indicati:

- Codice univoco;
- Descrizione del vano;
- Superficie calpestabile;
- Destinazione d'uso;
- Area di rischio.

5.4.4 Aggiornamento dell'anagrafica tecnica

L'Esecutore avrà l'onere di aggiornare, per tutta la durata dell'appalto, tutte le informazioni raccolte nella fase di costituzione dell'anagrafica tecnica, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo offerto.

L'insieme dei dati dovrà essere gestito in modo dinamico con un costante aggiornamento del database, in relazione alle variazioni strutturali o di destinazione d'uso o anche semplicemente di utilizzo dei vani.

L'immissione dei dati dovrà essere effettuata entro un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione dell'intervento stesso.

Sono a carico dell'Esecutore i sistemi di sicurezza atti ad impedire accessi non consentiti al data base e la salvaguardia della consistenza dei dati nonché la predisposizione di sistemi di back-up automatizzati.

5.4.5 Rilascio dell'anagrafica tecnica e dei dati gestionali al termine del servizio

Al termine del periodo di affidamento, l'esecutore deve rendere disponibili in formato elettronico secondo i normali std di mercato (dwg, excell, word, pdf,...) i dati anagrafici e gestionali oggetto di servizio aggiornati alla data.

ART. 6 - CONTENUTI DEL SERVIZIO

6.1 SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA

Obiettivo dell'affidamento è l'integrazione di due distinti servizi¹¹, il servizio di sanificazione ambientale ed il servizio di raccolta e trasporto interno dei rifiuti attraverso l'affidamento ad un unico Esecutore al fine di ottenere anche una opportuna integrazione informativa tra Amministrazione ed Esecutore.

La gestione integrata dei servizi dovrà garantire:

- l' aumento del grado di soddisfazione del cliente/utente;
- il miglioramento della qualità nella relazione tra gli operatori che concorrono alla erogazione del servizio ed il cliente/utente;
- il miglioramento della performance in termini di efficacia e di efficienza;
- un costante flusso di informazioni riguardante l'andamento delle varie attività di servizio;
- un più rapido controllo e valutazione da parte della Amministrazione del livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi dall'Esecutore.

Sono comprese nel servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni essenziali:

1. gestione di una Centrale Operativa per la ricezione delle richieste di intervento
2. progettazione e gestione di un Sistema Informativo in relazione ai servizi forniti;
3. l' erogazione del servizio di pulizia e igiene ambientale;
4. l'erogazione del servizio di raccolta interno dei rifiuti prodotti dall'Amministrazione sino al punto di Accumulo.

6.2 SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il servizio di sanificazione ambientale deve essere progettato in modo tale da assicurare standard qualitativi adeguati al raggiungimento delle condizioni di comfort e di igiene ambientale necessarie a garantire una piacevole permanenza degli ospiti ed agevolare lo svolgimento delle diverse attività e quindi, in ultima analisi a migliorare l'immagine dell'Amministrazione. Il servizio prevede, oltre all'implementazione di un adeguato programma di sanificazione giornaliero e periodico anche l'erogazione di ulteriori prestazioni a chiamata sia programmabili che non programmabili dovuti a cause imprevedibili. All'interno del servizio dovranno essere fornite le attività di pulizia e di disinfezione giornaliere e periodiche, nonché le prestazioni di sanificazione ritenute urgenti e indifferibili.

Si elencano a titolo esemplificativo e non esaustivo, le prestazioni minime richieste:

- La sanificazione giornaliera e periodica dei locali appartenenti alle aree oggetto dell'appalto e di quanto in essi contenuto;
- Interventi urgenti di sanificazione dovuti a cause imprevedibili;
- La sanificazione di oscuranti in genere, di tutte le superfici illuminanti (superfici vetrate e relative intelaiature, etc.) sia interne che esterne, delle superfici ventilanti (griglie di aerazione, apparecchi di riscaldamento/condizionamento, etc.);
- La pulizia/sanificazione delle aree esterne quali:
 - Porticati;
 - Marciapiedi perimetrali degli edifici;
 - Rampe di accesso e uscite coperte o scoperte e aree di accesso dei Pronto Soccorso;
 - Cavedi o scannafossi perimetrali degli edifici;
 - Percorsi pedonali di viabilità.

Tutte le informazioni riferite alle aree oggetto del servizio sono contenute nel seguente capitolato e negli allegati, i dati relativi alle dislocazioni ed alle dimensioni delle diverse Aree, Reparti e Locali possono essere ricavati dalle planimetrie allegate, ulteriori informazioni e dati necessari per la progettazione del servizio possono essere richiesti e desunti da sopralluoghi sul campo.

La progettazione del servizio dovrà essere effettuata illustrando:

- Il piano produttivo sviluppato sulla base dei vincoli e dei livelli qualitativi minimi richiesti:
 - modalità di effettuazione delle prestazioni;
 - i mezzi impiegati.
- Il piano organizzativo del servizio.
- Il piano del personale: gestione e formazione del personale.
- Il piano per la sicurezza;
- Il piano di verifica e controllo del servizio.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, prima dell'implementazione del servizio, di apportare modifiche alle frequenze ed alle fasce orarie degli interventi proposte per esigenze legate al regolare svolgimento delle attività svolte all'interno della struttura.

Esclusioni dal servizio: (a titolo di esempio da personalizzare)

La sanificazione e pulizia dei seguenti elementi:

- piani di lavoro ingombri;
- apparecchiature elettromedicali, diagnostiche e postazioni computer;
- locali specifici quali vani tecnologici, locali di servizio gestiti da terzi, etc.

6.3 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO INTERNO DEI RIFIUTI

Il servizio comprende:

- la fornitura e manutenzione, straordinaria e ordinaria, di apposite attrezzature necessarie nei punti di accumulo/produzione (reparti, ambulatori etc).
- la raccolta dei rifiuti sanitari pericolosi e non pericolosi prodotti dall'Amministrazione, il trasporto ed il loro conferimento dai punti accumulo/produzione all'Isola ecologica punto di deposito temporaneo;
- la raccolta differenziata dei rifiuti riciclabili quali: vetro, carta, cartone, plastica, legno, apparecchiature e attrezzature post consumo, imballaggi e il conferimento dei rifiuti assimilati agli urbani, dal loro punto di accumulo/produzione all'isola ecologica punto di deposito temporaneo.

Le operazioni di raccolta dovranno essere eseguite prelevando gli appositi contenitori/imballaggi posizionati nei punti di accumulo/produzione.

I punti di accumulo/produzione e di deposito temporaneo sono segnalati su apposita planimetria allegata alla documentazione di gara. L'Esecutore dovrà svolgere il servizio con mezzi propri e provvedere alla loro manutenzione ordinaria e straordinaria.

Esclusioni dal servizio: (a titolo di esempio da personalizzare)

- Lo smaltimento finale per termodistruzione dei seguenti rifiuti:
 - sanitari pericolosi a rischio infettivo;
 - sanitari pericolosi a rischio infettivo taglienti e/o pungenti;
 - farmaci scaduti;
 - sanitari non pericolosi in forma solida;
 - documentazione sanitaria da alienare;
 - citotossici e citostatici.

La progettazione del servizio dovrà essere effettuata illustrando:

Il piano produttivo sviluppato sulla base dei vincoli e dei livelli qualitativi minimi richiesti:

- modalità di effettuazione delle prestazioni;
- mezzi impiegati.
- Il piano organizzativo del servizio.
- Il piano del personale: gestione e formazione del personale.
- Il piano per la sicurezza;
- Il piano di verifica e controllo del servizio.
- Il lay-out dei ritiri, delle consegne e dei trasporti.

I dati e le informazioni necessarie per la progettazione del servizio sono riportati nel Documento "Criteri guida per la progettazione del servizio di raccolta e trasporto rifiuti" del presente documento.

6.4 SERVIZIO OPZIONALI

6.4.1 Indicazioni generali

Per ogni servizio opzionale inserito nel Capitolato devono essere indicati:

Le prestazioni previste, gli elementi per quantificare le prestazioni, gli standard di servizio, eventuali protocolli od indicazioni operative da rispettare, eventuali esclusioni, ecc ecc da personalizzare.

ART. 7 - FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

7.1 FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

L'Esecutore dovrà effettuare a proprio carico, corsi di formazione e successivamente di aggiornamento obbligatori per tutto il personale impiegato nell'erogazione del servizio, riguardanti le attività relative al servizio oggetto dell'appalto.

La formazione deve essere di tipo continuo e quindi realizzata sia nel primo anno che sviluppata con successivi aggiornamenti almeno annuali.

Detti corsi dovranno essere articolati in funzione dei diversi ruoli professionali previsti nell'organizzazione dell'appalto.

Per i seguenti ruoli professionali vengono indicati nell'allegato 6 gli standard minimi relativi alle competenze necessarie (e relative abilità, capacità o conoscenze) e i relativi standard formativi.

7.2 RUOLI PROFESSIONALI PER I QUALI SONO PREVISTI STD FORMATIVI MINIMI

- a - Operatore addetto sanificazione Ospedaliera (obbligatorio per tutti gli addetti)
 - b - Operatore addetto sanificazione Ospedaliera aree ad alto rischio (obbligatorio per tutti gli addetti alle aree “critiche”)
 - c - Responsabile di Commessa / Capo Cantiere (Obbligatorio per il Responsabile e il vice- responsabile di Commessa / Cantiere
 - d - Responsabile di turno / squadra (Obbligatorio per i responsabili di turno / squadra)
-¹²

7.3 PIANIFICAZIONE E GESTIONE FORMAZIONE

La pianificazione dei corsi di formazione previsti per l'appalto deve essere indicata in progetto tecnico, la programmazione esecutiva aggiornata sistematicamente.

La pianificazione delle attività deve prevedere le attività di formazione, informazione e di addestramento in affiancamento con operatori esperti.

I moduli formativi devono prevedere specifiche verifiche di efficacia (test / esami finali) e di gradimento del corso (questionari), nonché le “attività di recupero” per il personale che non ha superato i test di efficacia.

I programmi di formazione proposti dall'Esecutore nel progetto tecnico, prima di essere effettuati, dovranno essere sottoposti, per l'approvazione, all'Amministrazione la quale potrà richiederne la modifica o l'integrazione.

In tale occasione l'Esecutore, oltre ai programmi, dovrà indicare il calendario delle lezioni, il nome e cognome dei partecipanti, gli orari ed il luogo in cui si svolgeranno le lezioni, nonché i docenti previsti e il loro curriculum professionale mirato alla specifica competenza formativa.

L'Amministrazione potrà verificare in qualsiasi momento, tramite proprio personale, all'uopo incaricato, l'effettuazione e la conformità delle lezioni al programma di formazione o di aggiornamento presentato dall'Esecutore ed approvato dall'Amministrazione.

L'Esecutore dovrà mantenere costantemente aggiornato nel sistema informativo di gestione dell'appalto lo stato di avanzamento del programma formativo del proprio personale e la documentazione attestante la formazione richiesta dall'Amministrazione, confermata dai singoli operatori.

La programmazione formativa prevista va mantenuta aggiornata in caso di: nuove assunzioni, trasferimento e/o cambiamento di mansioni degli operatori, ...

Il piano di formazione continua, va aggiornato ed eventualmente integrato anche quantitativamente in caso di: utilizzo di nuove attrezzature (compreso strumenti informatici,..), applicazione di nuove procedure, introduzione di nuovi prodotti, presidi, equipaggiamenti (es: disinfettanti, D.P.I.,); modifica dei protocolli durante la gestione del servizio; cambiamenti legislativi; intervenute variazioni nella valutazione dei rischi per la sicurezza,...

ART. 8 - SPECIFICHE PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E AZIONI DI MIGLIORAMENTO – SISTEMA SANZIONATORIO

8.1 – CRITERI GENERALI

Il sistema di controllo relativo al servizio deve comprendere come elementi essenziali i seguenti aspetti:

- a) requisiti di sistema, di valenza specifica, che definiscono il sistema di qualità minimo

per garantire la capacità del fornitore di soddisfare gli obblighi contrattuali con continuità e in modo migliorativo nel tempo

b) requisiti di processo, di valenza generale, finalizzati a garantire il governo dell'erogazione del servizio;

c) standard di risultato, specifici per elemento, finalizzati a garantire la qualità del servizio reso;

d) indagini di customer rivolte ai Clienti interni dell'Amministrazione.

Tali aspetti devono essere considerati secondo criteri coerenti nelle diverse tipologie di controllo:

e) controlli di 1^a parte o autocontrollo eseguiti dal fornitore;

f) controlli di 2^a parte eseguiti dall'Amministrazione (controlli congiunti e/o in contraddittorio);

g) eventuali controlli di 3^a parte eseguiti da soggetti indipendenti opportunamente qualificati di comprovata esperienza e competenza in materia di controlli qualità dei servizi di pulizia e sanificazione in strutture sanitarie.

La finalità di tale approccio è quella di stimolare lo sviluppo di un sistema di controllo integrato cliente-fornitore eventualmente esteso anche ai controlli di parte terza, in ottica di efficienza, ovvero ottimizzazione e razionalizzazione dei controlli, ed efficacia, intesa come la capacità di soddisfare le attese dell'utente finale del servizio, ovvero il paziente.

I controlli, come sopra descritto, devono essere gestiti nel rispetto degli obblighi in capo all'Amministrazione in virtù del regolamento attuativo del codice dei contratti.

Pertanto, deve essere prevista una apposita sezione nel sistema informativo di commessa per la archiviazione e la gestione di tutta la documentazione attestante la corretta esecuzione del servizio corredata da appositi report, indicatori e analisi dei risultati.

Ogni difformità riscontrata deve essere tracciata e gestita a sistema come "non conformità", documentandone la gestione in termini di eventuali azioni correttive intraprese condivise con l'Amministrazione e successiva verifica di efficace risoluzione.

Deve essere garantita la generazione degli specifici indici di prestazione e di indicatori generali relativi a ciascun servizio e all'insieme dei servizi integrati; detti indicatori multi-fattoriali devono prevedere un peso specifico per ciascuno dei criteri sopra indicati¹³.

Devono inoltre essere definiti :

h) eventuali limitazioni rispetto ai servizi previsti

i) la suddivisione delle zone soggette ai diversi servizi in categorie omogenee di aree

l) i criteri di campionamento per l'individuazione dei lotti di controllo

m) le periodicità dei cicli di controllo

n) i criteri di rilevazione e valutazione del risultato in termini di accettabilità e di rifiuto.

8.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il sistema di controllo del servizio di pulizia e sanificazione è applicabile all'insieme delle UU.OO., dei reparti e servizi della struttura sanitaria soggetti ad appalto, ad eccezione delle restrizioni elencate al seguente punto "limiti delle prestazioni".

8.3 VERIFICHE DI SISTEMA, PROCESSO, RISULTATO, CUSTOMER

Nelle verifiche indicate devono essere ricompresi gli elementi di seguito specificati.

Tali elementi saranno integrati nell'esecuzione del contratto con le proposte contenute nel progetto tecnico.

8.3.1-Verifiche di sistema

I requisiti di sistema attengono ad aspetti di base relativamente alla formazione del personale, al controllo del servizio di pulizia (controlli qualità, controllo di processo, verifiche ispettive interne) e gestione dei rapporti con il committente (soddisfazione del cliente, gestione reclami).

In allegato 2 si fornisce la check list con esplicitazione sotto forma di domanda di tali requisiti verificabili presso l'Impresa e, in termini di ricaduta, presso l'appalto¹⁴.

8.3.2 – Verifiche di processo e di risultato

I requisiti di processo fanno riferimento alla necessità di definire, da parte dell'impresa, criteri a garanzia della qualità del servizio erogato, in termini di predisposizione di protocolli e metodologie di pulizie e relative dotazioni strumentali e di prodotti.

Tali requisiti, oltre a quanto specificato in merito ai criteri di erogazione del servizio nella documentazione di gara, sono verificabili presso l'appalto.

In particolare, le verifiche di processo condotte presso l'appalto in fase di erogazione del servizio di pulizia e sanificazione, hanno le seguenti finalità:

- a) verificare il rispetto delle procedure previste per l'esecuzione del servizio;
- b) verificare l'appropriatezza delle dotazioni in consegna al personale, rispetto a quanto stabilito nei piani di qualità
- c) verificare la qualità delle prestazioni erogate in termini di sporco / pulito.

Per il controllo di risultato, devono essere utilizzate schede di rilevazione visiva che specificano per tipologia di elemento i criteri con cui effettuare i controlli (Manuale di Controlli da condividere con il committente) e ci si deve avvalere di idonei strumenti per l'oggettivazione dei risultati¹⁵.

Il controllo di risultato è finalizzato a verificare l'efficacia del processo di pulizia pertanto non ammette "non conformità". Per questo motivo il controllo "sporco/pulito" avviene a ridosso dell'erogazione del servizio di pulizia, quindi il riscontro "sporco/pulito" fornisce indicazioni circa la validità del processo in termini di: formazione del personale, efficacia e corretta attuazione dei protocolli di pulizia, adeguatezza prodotti e attrezzature impiegate per la pulizia. In sintesi, il controllo non è finalizzato meramente a rilevare riscontri in intermini di "sporco/pulito" bensì a verificare l'efficacia del sistema di pulizia proposto dall'impresa. Le non conformità di risultato dovranno essere analizzate in termini di cause da ricondurre ai requisiti di processo rispetto alle quali dovranno essere definite opportune azione correttive che dovranno avere benefici ed effetti sulla qualità del servizio di pulizia complessivamente inteso e non essere meramente finalizzate al ripristino delle non conformità riscontrate.

Nelle verifiche di processo e di risultato i lotti di controllo di parte 2^ sono realizzati secondo la numerosità campionaria prevista dalla norma UNI ISO 2859-1:2007 "Procedimento di campionamento nell'ispezione per attributi- Parte 1.

Non viene gestita l'accettazione o rifiuto del singolo lotto, viceversa viene gestita a sistema ogni singola misura come elemento oggetto di analisi di non conformità.¹⁶

8.3.3 – VERIFICHE DI CUSTOMER E GESTIONE DEI RECLAMI

L'impresa deve monitorare le informazioni relative alla percezione del cliente¹⁷ su quanto l'impresa stessa abbia soddisfatto i requisiti da esso definiti, rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità. I metodi per la raccolta di tali informazioni devono essere condivisi con L'Amministrazione¹⁸.

I metodi per ottenere ed utilizzare tali informazioni sono rappresentati da:

- raccolta e valutazione di segnalazioni/reclami/disservizi da parte dei rappresentanti di ogni singola area all'ufficio di Igiene Ospedaliera responsabile dei contatti tra Azienda (Committente) ed Assuntore del Servizio di pulizia;
- diffusione e raccolta questionari a risposta chiusa che permettano di esprimere un giudizio circa il livello di soddisfazione perseguito rispetto al servizio erogato
- svolgimento di interviste strutturate dei rappresentanti di ogni singola area e/o dipendenti per indagare su aspetti e/o eventi particolari relativi all'attività di pulizia e sanificazione ambientale svolta dai dipendenti dell'Azienda committente.

Nelle interviste va chiesto:

- se gli ambienti da pulire sono ritenuti puliti;
- un giudizio riguardante la capacità dell'impresa di prestare opera in maniera affidabile e precisa
- se è attiva una funzione di supporto che faciliti la relazione tra operatori e fruitori
- se il personale adibito alle pulizie trasmette sicurezza nello svolgere il proprio lavoro;
- se il personale recepisce eventuali richieste/suggerimenti dagli operatori
- Altro da personalizzare.

Il personale incaricato della valutazione della soddisfazione del cliente deve essere adeguatamente formato.

L'impresa deve inoltre definire responsabilità e criteri per la gestione di eventuali reclami da parte della Struttura Sanitaria.

In particolare, deve essere previsto che:

- le informazioni relative ai reclami siano sottoposte al riesame della Direzione siano stabilite modalità efficaci per comunicare con il cliente in merito ai suoi reclami
- le informazioni relative ai reclami siano riesaminate al fine di valutare l'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi del reclamo.

Devono inoltre essere gestiti i reclami che si riferiscono a pericoli o rischi generati dal prodotto/servizio erogato.

8.4 DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI DI SERVIZIO

L'indicatore globale di ciascun servizio e l'indicatore generale dell'appalto di servizi integrati sono calcolati secondo la seguente formula:

IGP (indicatore generale pulizie e sanificazioni)

Il peso pari a 100 dell'IGP è costituito da

Verifiche di sistema

peso compreso tra il 20% e il 25% del totale

Verifiche di processo e di risultato

peso compreso tra il 35% e il 40% del totale

Verifiche di Customer e Gestione dei reclami
peso compreso tra il 35% e il 40% del totale

IGR (indicatore generale raccolta rifiuti)
da personalizzare

IG (indicatore per ciascuno dei servizi accessori)
Da personalizzare

IGQ (indicatore generale qualità appalto servizi integrati)
Media ponderale degli IG..... dei singoli servizi; per il suo calcolo viene attribuito a ciascun servizio il seguente peso nella formula:

Servizio di pulizia e sanificazione pari al	%
Servizio di raccolta rifiuti	%
Servizio accessorio	%

8.5 OBIETTIVI DEGLI INDICATORI

Per ciascuno degli indicatori definiti gli obiettivi da raggiungere al termine dei primi 3 mesi di avvio dell'appalto sono:

Verifiche di sistema	88% < n° < 92%
Verifiche di processo e di risultato	85% < n° < 90%
Verifiche di Customer e Gestione dei reclami	85% < n° < 90%

8.6 CALCOLO DELL IG DEI SINGOLO SERVIZI E DELL'APPALTO DI SERVIZI INTEGRATI

Calcolo IGPa (atteso) = (Peso*Obiettivo Verifiche di sistema+ Peso*obiettivo verifiche di processo e risultato+ Peso*obiettivo verifiche di customer e gestione reclami)/100

Calcolo IGPr (rilevato) = (Peso*rilievi Verifiche di sistema+ Peso*rilievi verifiche di processo e risultato+ Peso*rilievi verifiche di customer e gestione reclami)/100

Si calcolano secondo la stessa procedura i valori di IGRR e gli IG...r degli eventuali servizi accessori.

Si procede poi al calcolo dell'IGQR dell'appalto applicando nel calcolo della media ponderale il peso attribuito a ciascun servizio.

8.7 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E PIANI DI MIGLIORAMENTO

Con cadenza periodica 1 < n < 2 mesi l'Amministrazione e il fornitore in apposita riunione periodica valutano¹⁹:

- l'andamento dei diversi Indici di servizio e dell' IGQR
- qualora previste, le attestazioni di regolare esecuzione del servizio
- la chiusura e il corretto trattamento dei reclami e delle segnalazioni di n.c.
- l'efficacia delle azioni correttive
- i dati di customer dei Clienti interni dell'Amministrazione e l'analisi dei reclami
- I report dei controlli

Qualora i risultati relativi ai diversi Indici di servizio non raggiungano i valori previsti, vengono definiti gli specifici obiettivi di miglioramento in termini quantitativi e temporali e ne viene riscontrato il raggiungimento.

8.8 PENALITA'

Qualora nel corso della successiva verifica periodica dall'esame dei dati relativi all'indice di servizio emerga:

- non raggiungimento degli indici di servizio previsti;
- non rispetto dei piani di miglioramento definiti;
-

verranno applicate penalità secondo criteri di proporzionalità, sul canone contrattuale relativo allo specifico servizio per il periodo esaminato come di seguito indicato

[....]

Qualora al termine di un periodo successivo di controllo, l'indice di servizio rimanga inferiore agli obiettivi previsti, l'Amministrazione si riserva di applicare le seguenti ulteriori penali da un minimo di 100 Euro ad un massimo di 1000 Euro al verificarsi di altre inadempienze di cui ai punti sottostanti

- Mancato servizio all'interno di un locale o area
- Mancato rispetto delle norme igieniche e delle procedure previste in capitolato e/o descritte in progetto
- [...]

Nei primi 4 mesi di avvio dell'appalto non saranno comunque applicate penali in quanto considerato periodo di taratura e verifica delle attività.

ART. 9 - CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA

9.1 SPECIFICHE DEL SERVIZIO

L'Esecutore, nella progettazione e svolgimento del servizio, è tenuto a rispettare le prescrizioni di seguito riportate al fine di garantire un risultato di livello igienico adeguato alla diversa destinazione d'uso delle aree. Le specifiche del servizio sono articolate in funzione alla seguente suddivisione delle aree interne alla struttura ospedaliera:

- Aree Sanitarie
- Aree Sanitarie ad Alto Rischio Infettivo ed a B.C.M.
- Aree operatorie
- Percorsi ad elevata intensità di traffico
- Aree Extra Sanitarie
- Aree di servizio ed Aree Esterne

9.1.1 Modalità di esecuzione del servizio

Le metodologie di lavoro devono garantire:

- La sanificazione dei locali, degli arredi e delle attrezzature in essi contenute, in rapporto alla loro specifica destinazione d'uso, al fine di garantire l'igiene ambientale degli stessi;
- Il mantenimento delle caratteristiche fisiche ed estetiche di tutte le superfici soggette al servizio di pulizia;
- L'applicazione delle presenti specifiche;
- L'adozione di sistemi e procedure atte ad impedire che l'erogazione stessa del servizio

non divenga strumento di contaminazione delle superfici.

In tutte le aree ad Alto Rischio Infettivo ed a B.C.M., in cui è prevista la disinfezione, è obbligatorio adottare la seguente sequenza metodologica:

1°- Detergenza

intesa come metodica di pulizia che si avvale dell'uso di prodotti detergenti per la rimozione e l'asportazione dello sporco dalle superfici e la conseguente riduzione della carica microbica;

2°- Disinfezione

intesa come metodica separata e successiva alla detergenza che si avvale dell'uso di disinfettanti per ridurre ulteriormente, sulle superfici detese, la carica microbica e mantenere, per un certo periodo di tempo, il livello di sicurezza delle superfici.

9.1.2 Sanificazione giornaliera e plurigiornaliera

Aree Sanitarie, Extra Sanitarie, Aree Sanitarie ad Alto Rischio Infettivo e B.C.M., Aree di Servizio e Percorsi ad elevata intensità di traffico

Sono comprese nelle operazioni di sanificazione giornaliera e plurigiornaliera le seguenti prestazioni:

Aree extrasanitarie, Aree di servizio e Percorsi ad elevata Intensità di traffico

- la disinfezione nei servizi igienici delle superfici orizzontali e verticali degli arredi, degli idrosanitari e relative rubinetterie, delle maniglie delle porte e dei contenitori del materiale igienico di consumo;
- il costante rifornimento di materiale igienico di consumo, quale carta igienica, sapone liquido, salviette in carta, negli appositi contenitori/dispenser;
- la raccolta e lo smaltimento degli appositi contenitori contenenti assorbenti igienici;
- l'asportazione di sacchetti in plastica contenenti i rifiuti ed il posizionamento all'interno dei cestini porta carta e porta rifiuti di nuovi sacchetti;
- il trasporto dei rifiuti prodotti e raccolti durante le attività di pulizia ed igiene ambientale nei punti di deposito temporaneo prestabiliti;

Aree Sanitarie

- la disinfezione nei servizi igienici delle superfici orizzontali e verticali degli arredi, degli idrosanitari e relative rubinetterie, delle maniglie delle porte e dei contenitori del materiale igienico di consumo;
- il costante rifornimento di materiale igienico di consumo, quale carta igienica, sapone liquido, salviette in carta, negli appositi contenitori/dispenser;
- la raccolta e lo smaltimento degli appositi contenitori contenenti assorbenti igienici;
- la decontaminazione, l'asportazione di eventuale materiale organico e la successiva pulizia e disinfezione della superficie interessata;
- la pulizia e successiva disinfezione dell'unità paziente (letto, comodino, armadio, esclusivamente le superfici esterne);
- l'asportazione di sacchetti in plastica contenenti i rifiuti ed il posizionamento all'interno dei cestini porta carta e porta rifiuti di nuovi sacchetti;
- il trasporto dei rifiuti prodotti e raccolti durante le attività di pulizia ed igiene ambientale nel punto di accumulo/produzione prestabilito;
- il disfaccimento / rifaccimento del letto del medico di guardia.

Sono comprese nelle operazioni di sanificazione giornaliera e plurigiornaliera delle Aree Sanitarie le seguenti prestazioni, da eseguirsi su richiesta del Coordinatore di reparto, nei locali ove è stata riscontrata una patologia infettiva:

- asportazione dai locali delle apparecchiature e degli arredi rimovibili;
 - pulizia e disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali (incluse le superfici interne degli arredi e delle apparecchiature sia fissi che mobili);
- ricollocazione all'interno dei locali degli arredi e delle attrezzature precedentemente rimosse.

Aree Sanitarie ad Alto Rischio Infettivo e B.C.M.

- la disinfezione nei servizi igienici delle superfici orizzontali e verticali degli arredi, degli idrosanitari e relative rubinetterie, delle maniglie delle porte e dei contenitori del materiale igienico di consumo;
- il costante rifornimento di materiale igienico di consumo, quale carta igienica, sapone liquido, salviette in carta, negli appositi contenitori/dispenser;
- a raccolta e lo smaltimento degli appositi contenitori contenenti assorbenti igienici;
- la decontaminazione, l'asportazione di eventuale materiale organico e la successiva pulizia e disinfezione della superficie interessata;
- la pulizia e successiva disinfezione dell'unità paziente (letto, comodino, armadio, esclusivamente le superfici esterne);
- l'asportazione di sacchetti in plastica contenenti i rifiuti ed il posizionamento all'interno dei cestini porta carta e porta rifiuti di nuovi sacchetti;
- il trasporto dei rifiuti prodotti e raccolti durante le attività di pulizia ed igiene ambientale nel punto di accumulo/produzione prestabilito;
- il disfaccimento / rifaccimento del letto del medico di guardia.

Sono comprese nelle operazioni di sanificazione giornaliera e plurigiornaliera delle Aree Sanitarie ad Alto Rischio Infettivo e B.C.M. le seguenti prestazioni, da eseguirsi su richiesta del Coordinatore di reparto, nei locali ove è stata riscontrata una patologia infettiva:

- asportazione dai locali delle apparecchiature e degli arredi rimovibili;
- pulizia e disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali (incluse le superfici interne degli arredi e delle apparecchiature sia fissi che mobili);
- ricollocazione all'interno dei locali degli arredi e delle attrezzature precedentemente rimosse.

Aree Operatorie

Sanificazione giornaliera da eseguirsi a fine giornata in tutti i locali ad esclusione di Sale Operatorie, Sale parto, Sale intervento di dialisi ed Ambulatori di Attività Invasive

Sono comprese le seguenti prestazioni:

- la disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali fino ad un'altezza massima di 2 metri ad esclusione delle superfici interne degli arredi;
- la decontaminazione ed asportazione di eventuale materiale organico;
- il costante rifornimento di materiale igienico di consumo, quale carta igienica, sapone liquido, salviette in carta, negli appositi contenitori/dispenser;
- la raccolta e lo smaltimento degli appositi contenitori contenenti assorbenti igienici;
- l'asportazione di sacchetti in plastica contenenti i rifiuti ed il posizionamento all'interno dei cestini porta carta e porta rifiuti di nuovi sacchetti;
- il trasporto dei rifiuti prodotti e raccolti durante le attività di pulizia ed igiene ambientale nel punto di accumulo/produzione prestabilito.

Sanificazione giornaliera da eseguirsi a fine giornata nelle Sale Operatorie, Sale parto, Sale intervento di dialisi ed Ambulatori di Attività Invasiva

Sono comprese le seguenti prestazioni:

- asportazione dai locali delle apparecchiature e degli arredi rimovibili;
- pulizia e disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali (incluse le superfici interne degli arredi e delle apparecchiature sia fissi che mobili);
- la decontaminazione ed asportazione di eventuale materiale organico;
- ricollocazione all'interno dei locali degli arredi e delle attrezzature precedentemente rimosse;
- il trasporto dei rifiuti prodotti e raccolti durante le attività di pulizia ed igiene ambientale nel punto di accumulo/produzione prestabilito;

Nelle sale operatorie utilizzate per le urgenze, deve essere garantita la pulizia ordinaria (come a fine giornata) a chiamata che verrà eseguita nelle fasce orarie di inattività delle sala ed al massimo entro un'ora dalla chiamata. Tale attività è ricompresa nel prezzo delle prestazioni.

9.1.3 Sanificazione periodica

Le operazioni di sanificazione periodica sono da eseguirsi periodicamente secondo frequenze differenziate rispetto alle diverse Aree, al grado di formazione di sporco, al tipo di attività ed all'intensità di traffico.

Sono comprese nelle Pulizie periodiche le seguenti prestazioni:

- eliminazione di qualsiasi traccia di sporco e polvere dalle superfici vetrate perimetrali e relativi telai, sia il lato interno che il lato esterno, nonché dai davanzali esterni;
- asportazione dai locali delle apparecchiature e degli arredi rimovibili;
- pulizia e disinfezione di tutte le parti esterne di apparecchiature, carrelli ed arredi fissi e mobili;
- ricollocazione all'interno dei locali degli arredi e attrezzature precedentemente rimosse.

Le operazioni di sanificazione periodica devono essere eseguite in tutte le Aree componenti la struttura ospedaliera, con la sola esclusione delle Aree Operatorie Nelle Aree Sanitarie ad Alto Rischio Infettivo e B.C.M. tutte le superfici sottoposte a pulizia periodica, devono essere successivamente disinfettate.

In queste aree, l'effettuazione delle pulizie deve essere autorizzata dal coordinatore di reparto al quale spetta la valutazione delle possibilità di effettuazione o non effettuazione del servizio e l'indicazione delle date più opportune in cui programmare i nuovi interventi periodici. Sono comprese nei Trattamenti Periodici le seguenti prestazioni:

- L'asportazione delle apparecchiature e degli arredi rimovibili dai locali;
- La ricollocazione all'interno dei locali degli arredi e delle apparecchiature precedentemente rimosse.

9.1.4 Pulizie manutentive aree esterne

Per pulizie manutentive ordinarie e continuative delle Aree Esterne si intende l'insieme delle operazioni necessarie per l'eliminazione dei rifiuti e dello sporco grossolano quale carta, cartoni, foglie, mozziconi di sigarette, etc. dai piazzali, dalle strade, dai passaggi pedonali, dai marciapiedi, dai porticati e dalle rampe esterne, attraverso l'utilizzo di attrezzature, macchine e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei diversi substrati. Sono comprese nelle Pulizie ordinarie e continuative delle aree esterne le seguenti prestazioni:

- sgombero della neve e del ghiaccio dai marciapiedi, dai vialetti pedonali e dalle zone di immediato accesso agli edifici ed alle scale esterne;
- la vuotatura dei cestini porta rifiuti mediante asportazione dei sacchetti in plastica e la ricollocazione di nuovi sacchetti all'interno dei cestini.

9.2 PRESCRIZIONI DEL SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

L'Esecutore nella progettazione e svolgimento del servizio, è tenuto a rispettare le prescrizioni di seguito riportate al fine di garantire un risultato di livello igienico adeguato alla diversa destinazione d'uso delle aree.

9.2.1 – Tutte le aree interne

Sanitarie, extra sanitarie, aree di servizio, percorsi ad elevata intensità di traffico

L'Esecutore deve prevedere un sistema di pulizia che consenta l'utilizzo di soluzioni detergenti sempre pulite e la sostituzione ad ogni stanza dei panni utilizzati per la sanificazione giornaliera.

9.2.1.1 Macchine ed attrezzature

Tutte le macchine e le attrezzature impiegate per il servizio di pulizia ed igiene ambientale devono rispondere alle seguenti caratteristiche:

- Le macchine e le attrezzature devono essere nuove di fabbrica e dovranno essere mantenute sempre pulite, prive di macchie di sporco e colature di liquidi, prive di polvere e devono essere costantemente deterse, asciugate ed all'occorrenza disinfettate;
- Tutto il materiale pluriuso deve essere allontanato, adeguatamente lavato, disinfettato ed asciugato prima di essere riutilizzato.

9.2.1.2 Prodotti chimici

Tutte i prodotti chimici impiegati per il servizio di pulizia ed igiene ambientale devono rispondere alle seguenti caratteristiche:

- Non sono ammesse miscele tra detergenti e disinfettanti e tra disinfettanti;
- I prodotti chimici, al fine di evitare contaminazioni, devono essere conservati nei contenitori originari e dovranno quindi essere diluiti al momento dell'utilizzo secondo le indicazioni del produttore;

Tutti i prodotti chimici devono essere stoccati in modo tale da essere riparati dalla polvere, in particolare i prodotti disinfettanti devono essere conservati al riparo dalla luce e con le confezioni perfettamente chiuse.

9.2.2 Aree sanitarie ad alto rischio infettivo e a bassa carica microbica

Le macchine e le attrezzature utilizzate per la pulizia dei locali devono essere dedicate esclusivamente all'area di appartenenza;

- Al termine dell'utilizzo le macchine e le attrezzature devono essere adeguatamente lavate, disinfettate, asciugate e depositate in ambienti asciutti e puliti;
- Nelle sole Aree di degenza a B.C.M. devono essere utilizzati panni monouso per le operazioni di pulizia ordinaria e continuativa;
- Il materiale pluriuso utilizzato nelle Aree ad Alto Rischio Infettivo deve essere identificabile ed al termine dell'utilizzo deve essere adeguatamente lavato, disinfettato ed asciugato separatamente da quello utilizzato nelle pulizie delle altre Aree;
- Nei locali di isolamento, devono essere adottati gli specifici protocolli di sanificazione e

disinfezione continuativa terminale previsti dall'Amministrazione Sanitaria per i differenti tipi di isolamento riguardanti metodiche, comportamenti ed utilizzo di D.P.I. al fine di garantire la tutela e sicurezza dei pazienti e del personale addetto.

9.2.3 Aree operatorie

Le aree operatorie sono ambienti composti in cui sono previsti differenti livelli di asetticità. Per questo motivo sono state suddivise in tre zone:

- a. Zone a B.C.M. (sale operatorie)
- b. Zone pulite (lavaggio mani, zona induzione, zona risveglio, etc.)
- c. Zone sporche (servizi igienici, spogliatoi, etc)
 - In tutte le zone è possibile utilizzare materiale pluriuso prevedendo sistemi che impediscano la contaminazione tra le differenti zone;
 - Il materiale pluriuso utilizzato deve essere adeguatamente lavato, disinfettato ed asciugato separatamente come per le Aree ad alto rischio infettivo;
 - Le macchine e le attrezzature utilizzate nell'area devono essere dedicate;
 - Al termine dell'utilizzo, le macchine e le attrezzature devono essere adeguatamente lavate, disinfettate, asciugate e riposte in ambienti puliti ed asciutti.

9.3 NORME PROCEDURALI E COMPORTAMENTALI

Tutto il personale addetto all'effettuazione del servizio di pulizia è tenuto ad essere a conoscenza delle modalità e delle specifiche del servizio richiesto.

Il personale dovrà altresì avere consapevolezza dell'ambiente nel quale è chiamato ad operare e delle particolari circostanze a cui dovrà far fronte.

Dovrà dimostrare di essere a conoscenza delle procedure di intervento riguardanti la sequenza detergenza / disinfezione, la procedura di decontaminazione, il corretto utilizzo dei prodotti chimici, delle attrezzature e dei D.P.I. adeguati alle differenti situazioni di rischio. A tal proposito l'Esecutore dovrà formare ed informare tutto il personale addetto allo svolgimento del servizio e dovrà stilare specifici protocolli di comportamento.

Il personale operante nelle Aree Operatorie deve indossare divise pulite, copricapo e calzature adibite solo a tali ambienti e deve preoccuparsi di rispettare i percorsi per evitare eventuali contaminazioni.

Gli addetti al servizio operanti in quest'area devono prestare particolare attenzione all'operazione di lavaggio delle mani ed indossare i D.P.I. previsti:

- Guanti mono uso non sterili, da cambiare in caso di rottura e ogni qualvolta venga effettuata la pulizia di superfici appartenenti a differenti zone (pulite – sporche – B.C.M.);
- Guanti in gomma, da utilizzare per la raccolta di materiale biologico;
- Mascherina, da utilizzare in presenza di materiale biologico;
- Occhiali protettivi, da utilizzare in presenza di materiale biologico;
- Sovracamicia, da utilizzare in presenza di materiale biologico.

ART. 10 - CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

10.1 SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Il servizio ha per oggetto la raccolta e la movimentazione interna dei rifiuti prodotti dall'Amministrazione, nonché il trasporto degli stessi con l'utilizzo di mezzi propri per il

conferimento presso le aree Ecologiche interne alla struttura ospedaliera nel rispetto di quanto disposto dalle Leggi Italiane e Comunitarie vigenti.

In particolare il servizio consiste nelle seguenti prestazioni:

- Fornitura e manutenzione, ordinaria e straordinaria, di apposite attrezzature, necessarie nei punti di accumulo/produzione, per il trasporto di tutti i rifiuti sopraindicati.

Le attrezzature dovranno essere conformi alle norme CEE in materia di sicurezza;

- Distribuzione capillare dei contenitori monouso e multiuso (forniti dall'Amministrazione) da utilizzarsi per la raccolta di tutte le tipologie di rifiuti prodotti dall'Amministrazione .

Sono esclusi dal servizio: (a titolo di esempio da personalizzare)

- Lo smaltimento finale per termodistruzione dei rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo, sanitari pericolosi a rischio infettivo taglienti e/o pungenti, farmaci scaduti, sanitari non pericolosi in forma solida, documentazione sanitaria da alienare;
- Lo smaltimento finale dei rifiuti sanitari non pericolosi in forma solida;
- La sterilizzazione tramite invio dei rifiuti sterilizzati in discarica (art. 11 c1 lettera A del Dpr 254/2003);
- Il trasporto esterno e lo smaltimento finale dei rifiuti urbani o assimilati agli urbani.
- La gestione dei depositi temporanei (D.lgs 152/2006)

10.3 PRESCRIZIONI

10.3.1 MACCHINARI E ATTREZZATURE

L'Esecutore dovrà utilizzare, nell'espletamento del servizio macchine ed attrezzature nuove di fabbrica, di propria disponibilità. Tutte dovranno essere sempre tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato; inoltre dovranno essere dotate di tutti quegli accorgimenti ed accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Tutte le macchine ed i componenti di sicurezza nonché le attrezzature impiegate nell'espletamento del servizio dovranno essere conformi alla normativa vigente.

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dovranno essere applicate targhette o adesivi indicanti il nominativo od il contrassegno dell' Esecutore.

L'Esecutore sarà responsabile della loro custodia.

L'Amministrazione non sarà responsabile nel caso di eventuali danni o furti del materiale utilizzato. Le caratteristiche indicative e non esaustive delle macchine ed attrezzature dovranno essere le seguenti:

a) I carrelli dovranno avere una struttura in materiale di alluminio, lavabile, liscio (senza asperità) e che non arrugginisca. Tali carrelli dovranno essere dotati di: una vasca di fondo in acciaio inossidabile ; di una tendina di chiusura del vano di carico in tela rinforzata, plastificata smontabile e lavabile, di maniglie su due lati, di un paraurti sul perimetro di base, di un gancio di traino per muletto dotato di blocco di sicurezza contro eventuali distacchi accidentali, sistema di ammortizzamento del piano di carico e delle ruote.

Dimensioni Massime: altezza cm..... da terra; larghezza cm; lunghezza cm apertura su uno dei lati maggiori al fine di un facile accasamento del materiale; fondo del carrello dotato di una chiusura mediante tappo filettato che consenta la fuoriuscita dei liquidi durante il lavaggio del fondo; il fondo del carrello dovrà essere dotato di una contro-vasca asportabile in acciaio per trattenere eventuali liquidi percolati; sistema di chiusura "bloccata" che impedisca la fuoriuscita di materiale durante il trasporto e che, una volta "sbloccato", consenta il facile conferimento o trasbordo dei rifiuti da parte de-

gli operatori addetti.

Secondo le normative indicanti le caratteristiche dei mezzi utilizzati per il trasporto dei rifiuti "su strada", i carrelli dovranno essere tutti dotati di adeguati sistemi di segnalazione visiva e illuminazione diurna e notturna, ruote antirumore e/o ammortizzatori, un sistema di bloccaggio ruote e targa identificativa. Tali mezzi dovranno essere tutti coperti da assicurazione. Sui carrelli dovranno essere riportate in modo indelebile tutte le etichettature indicanti l'utilizzo degli stessi e, quando adibiti a trasporto di rifiuti pericolosi, dovranno riportare il simbolo di "Pericolo Biologico" o di "Pericolo Chimico"; inoltre nei carrelli dei rifiuti sanitari pericolosi non dovranno essere conferiti rifiuti destinati alla raccolta differenziata e al recupero. I mezzi di trasporto polivalenti potranno essere utilizzati come punti di accumulo in assenza di tali locali esclusivamente previo autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

b) Mezzi elettrici per trasporto/traino carrelli (a titolo di esempio da personalizzare) Oltre alle prescrizioni di legge previste per tali mezzi, l'Esecutore dovrà:

- rendere riconoscibili i mezzi elettrici e non, mediante targhe adesive da porsi su tutti i lati del mezzo che deve possedere le stesse caratteristiche dei mezzi utilizzati su strada pubblica;
- limitare la velocità dei mezzi utilizzati a "passo d'uomo";
- trainare al massimo due carrelli;
- dotare i veicoli di luce lampeggiante di colore giallo, mantenuta sempre accesa durante le operazioni di trasporto;
- dotare i veicoli di estintore a polvere;
- rispettare i segnali di viabilità interna compresi i sensi unici.

Su tutti i veicoli dovrà essere posta una targa di metallo di dimensioni di cm. 40x40, a fondo giallo, recante la lettera "R" di colore nero alta cm. 20, larga cm. 15 con spessore del segno di cm. 3. La targa va posta sulla parte posteriore del veicolo a destra in modo da essere ben visibile.

I mezzi transitanti nella viabilità interna dovranno essere elettrici, dotati di batterie ecologiche non pericolose, dotati di adeguati sistemi di segnalazione visiva e illuminazione, targa identificativa e assicurazione del mezzo.

I colori delle targhe, delle etichette e dei marchi devono essere indelebili e rispondenti alle caratteristiche cromatiche stabilite dalle norme UNI.

c) Carrelli contenitori in acciaio inox (a titolo di esempio da personalizzare)

I carrelli contenitori, saranno utilizzati come carrelli di accumulo dei contenitori pieni di rifiuti prodotti all'interno di tutte le "strutture" del Committente.

I carrelli contenitori dovranno avere la struttura e le pareti in tubo e trafilato di acciaio zincato elettroliticamente e la vasca di fondo in acciaio inox; essere dotati di quattro sponde, una delle quali amovibile per consentire di depositare gli imballaggi contenenti i rifiuti comodamente all'interno, nonché dotati di ruote per facilitarne la movimentazione o lo spostamento durante le pulizie del locale dedicato come punto di accumulo e di paraurti sul perimetro di base.

Schede tecniche

L'Esecutore dovrà allegare alla documentazione di gara le schede tecniche indicanti le caratteristiche di tutte le attrezzature e le apparecchiature utilizzate.

10.3.2 MANUTENZIONE

L'Esecutore dovrà provvedere periodicamente alla manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le attrezzature necessarie all'espletamento del servizio, quali: mezzi elettrici e di tutto quanto necessario per il trasporto, la raccolta ed il deposito nei punti di accumulo e nei depositi temporanei di tutte le tipologie di rifiuti oggetto dell'appalto.

In caso di guasto delle attrezzature l'Esecutore dovrà provvedere alla loro immediata sostituzione con altre mantenute appositamente di scorta presso propri depositi.

Per l'organizzazione del servizio l'Esecutore dovrà fornire tutti i materiali e le attrezzature occorrenti per il suo corretto espletamento, in quantità tali da assicurare eventuali ulteriori esigenze, che potrebbero emergere nel corso dell'appalto.

Se, per ragioni tecniche (nuovi prodotti sul mercato, etc.) si renderà necessario od opportuno variare la tipologia dei materiali scelti di concerto con la Direzione Sanitaria, l'Esecutore dovrà provvedere preventivamente a richiedere la necessaria autorizzazione all'Amministrazione, presentando una esauriente relazione tecnica circa i nuovi materiali proposti, che verranno preventivamente sottoposti alle prove di idoneità.

Le schede descrittive delle attrezzature, firmate dai responsabili dell'Esecutore e controfirmate dai rappresentanti dell'Amministrazione resteranno depositate per tutta la durata contrattuale presso l'Amministrazione al fine di essere prodotte come prova in caso di utilizzo di apparecchiature o attrezzature diverse da quelle presentate in fase contrattuale.

Sono a carico dell'Esecutore gli interventi di lavaggio dell'Area di stoccaggio dei rifiuti ed anche gli interventi giornalieri di pulizia della stessa.

10.4 ELEMENTI, CRITERI ED INDICATORI PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

L'Esecutore ha il compito di definire un piano dettagliato delle operazioni, dei metodi di lavoro e dei mezzi necessari, nel rispetto delle specifiche descritte nei precedenti paragrafi, al fine di garantire il risultato prestazionale atteso. Ai fini della valutazione del risultato, in termini di livello qualitativo atteso del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti, sono stati identificati gli elementi e gli indicatori utilizzati per la misurazione delle prestazioni nonché per la predisposizione del sistema di controllo.

10.4.1 CAMPO DI APPLICAZIONE

La valutazione del risultato del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti è applicabile all'insieme dei carrelli/contenitori destinati al servizio.

10.4.3 DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI

Orari

Orario prelievo dei rifiuti dal punto di accumulo/produzione

Correttezza consegne

Si intende la consegna dei contenitori ai reparti servizi

Programmazione temporale (giorno/ora)

Livelli qualitativi e quantitativi delle consegne

Correttezza movimentazione

Si intende il trasporto dal punto di accumulo/produzione a quello di stoccaggio

Correttezza dei percorsi

Correttezza nel conferimento

10.5 LIMITE DELLE PRESTAZIONI

(Capitolo soggetto a personalizzazione)

Non sono incluse nella valutazione del risultato le seguenti prestazioni:

ART. 11 – CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI

Personalizzare in funzione dei servizi richiesti.

ALLEGATI

ALLEGATO 1: Definizioni

a) Pulizia/e

Attività che riguarda il complesso di procedimenti ed operazioni atti a rimuovere ed asportare rifiuti, polveri e sporco di qualsiasi natura, dalle superfici di ambienti confinati e non confinati.

b) Sanificazione

Attività che riguarda il complesso di procedimenti e operazioni atti a rendere salubre un determinato ambiente mediante le attività di pulizia, di detergenza e/o la successiva disinfezione.

C) Detergenza

Operazione volta all'eliminazione dai substrati di qualsiasi traccia di sporco presente, in modo da renderli otticamente puliti, tramite un'azione chimica, un'adeguata azione meccanica ed un determinato tempo d'azione, senza alterarne le caratteristiche fisiche.

D) Disinfezione delle Aree ad Alto Rischio e B.C.M.

Operazione, successiva alla detergenza, volta ad attuare un abbattimento della carica microbica a livelli di sicurezza, per un certo periodo di tempo, sui diversi substrati, tramite un prodotto chimico disinfettante.

E) Disinfezione delle Aree a Medio Rischio

Operazione volta ad attuare un abbattimento della carica microbica a livelli di sicurezza, per un certo periodo di tempo, sui diversi substrati, tramite un prodotto chimico disinfettante anche abbinato ad un detergente.

F) Sanificazione giornaliera

Per sanificazione giornaliera si intende l'insieme delle operazioni necessarie per la rimozione e l'asportazione di qualsiasi rifiuto e traccia di sporco e polvere da tutte le superfici dure, resilienti e tessili sia orizzontali che verticali, ad esclusione delle superfici interne degli arredi, fino ad un'altezza massima di 2 metri e facilmente accessibili, soggette a formazione quotidiana di sporco. Le operazioni si devono effettuare con l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei differenti substrati.

Per formazione quotidiana di sporco si intende lo sporco prodotto dalle differenti attività svolte all'interno dei locali, dal transito e dalla permanenza di ospiti, visitatori ed operatori ospedalieri nell'arco di una giornata.

G) Sanificazione plurigiornaliera

Per sanificazione plurigiornaliera si intende l'insieme delle operazioni, da ripetersi con più interventi giornalieri, necessarie alla rimozione e asportazione di qualsiasi rifiuto e traccia di sporco e polvere da tutte le superfici dure, resilienti e tessili sia orizzontali che verticali, ad esclusione delle superfici interne degli arredi, fino ad un'altezza massima di 2 metri e facilmente accessibili, soggette a formazione quotidiana di sporco.

Le operazioni si devono effettuare con l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei differenti substrati.

H) Sanificazione periodica

Per sanificazione periodica si intende l'insieme delle operazioni necessarie per l'eliminazione di qualsiasi traccia di sporco e polvere da tutte le superfici dure, resilienti e tessili sia orizzontali che verticali ad un'altezza superiore a 2 metri, nonché da tutte le superfici difficilmente accessibili durante la sanificazione giornaliera.

Le operazioni si devono effettuare con l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei differenti substrati. Nelle pulizie periodiche sono comprese le operazioni integrative alle pulizie giornaliere volte all'eliminazione dello sporco penetrato in profondità nelle superfici porose.

I) Trattamenti periodici

Per trattamenti periodici si intendono le operazioni necessarie a proteggere le superfici porose affinché lo sporco non penetri in profondità, nonché le operazioni manutentive e periodiche necessarie al ripristino delle suddette protezioni, secondo frequenze d'intervento diversificate in funzione delle attività svolte all'interno dei locali e dell'intensità di traffico a cui sono soggette le superfici.

L) Servizio

risultato di attività svolte all'interfaccia tra fornitore e cliente e di attività proprie del fornitore per soddisfare le esigenze del cliente. In particolare la qualità del servizio è essenzialmente una qualità interna: la fruizione del servizio da parte del cliente è contestuale alla sua realizzazione. La valutazione della qualità del servizio non è quindi in genere basata solo sul risultato finale, ma anche sul processo con cui è stato realizzato; pertanto è possibile tenere sotto controllo le caratteristiche del servizio anche attraverso il controllo del processo di realizzazione. È di fondamentale importanza, quindi, che i requisiti di un servizio siano chiaramente definiti in termini delle caratteristiche che sono osservate dal cliente, sia di tipo quantitativo che qualitativo, tradotte in un sistema di misurazione e controllo delle prestazioni del processo. Questo sistema permette di risalire alla causa del problema nel momento in cui si verifici un disservizio, agevolando quindi anche la fase identificazione di un rimedio immediato, qualora non si sia riusciti a prevenire il verificarsi di un problema.

M) Procedura

insieme di azioni professionali finalizzate ad un obiettivo nella quale sono esplicitati soggetto, oggetto, modalità, ambiti, tempi, responsabilità delle singole azioni.

N) Processo

Successione strutturata di attività finalizzate a produrre un risultato — attraverso l'impiego di risorse umane, tecnologie e modalità operative — che possono riferirsi Linee guida per l'accreditamento volontario dei fornitori di servizi di pulizia e sanificazione ospedaliera a diverse linee di responsabilità. È costituito da: gli elementi che lo avviano (input), la sequenza delle azioni, il prodotto finale (output). Un processo è descritto da specifici indicatori che possono riferirsi a risorse, tempi e volumi di attività.

O) Sistema qualità

La struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessari ad attuare la gestione per la qualità.

P) Sistema di controllo

sistema di verifica, costituito da diversi fattori, progettato per determinare se il servizio appaltato soddisfa il livello di qualità stabilito e risponde ai requisiti previsti.

Q) Conformità

soddisfacimento di un requisito

R) Non conformità

mancato soddisfacimento di un requisito

S) Trattamento non conformità

azione per eliminare una non conformità

T) Azione correttiva

azione per eliminare la causa di una non conformità

U) Controllo

intervento con cui si prende in esame l'attività svolta ed i provvedimenti messi in atto, per accertarne la rispondenza a determinati requisiti di qualità.

V) Controllo strumentale

verifica del rispetto dei requisiti di qualità mediante l'uso di uno strumento.

Z) Controllo visivo

verifica del rispetto dei requisiti di qualità effettuata da persona qualificata e responsabile, con l'unico sussidio della ispezione visiva.

AA) Efficacia

capacità di raggiungere il risultato desiderato. In ambito sanitario l'efficacia è riferita agli esiti del processo assistenziale e sarà tanto maggiore quanto minore sarà lo scarto tra i risultati ottenuti (esiti) e gli obiettivi (effetti attesi).

AB) Personale qualificato

Nell'ambito dei sistemi di controllo: operatore con idonea esperienza e formazione specializzata nel campo della sanificazione e della disinfezione ambientale, con un buon livello di addestramento alle particolari caratteristiche dell'ambiente da pulire.

Nell'ambito dei sistemi di formazione: operatore a cui è stata attribuita una specifica qualifica formativa

AC) Lotto

per lotto si intende l'insieme delle Unità Operative, dei locali e degli elementi interessati al servizio.

AD) Piano di campionamento

procedura per il dimensionamento del campione di controllo.

AE) Popolazione di controllo

totale delle aree soggette a controllo nel lotto considerato.

AF) Area di rischio di infettivo

suddivisione concettuale della Struttura Sanitaria che tiene conto dell'influenza di variabili, quali il livello igienico, l'intensità di traffico, il grado di formazione dello sporco, le caratteristiche strutturali, al fine di consentire un'adeguata personalizzazione dei servizi e dei livelli qualitativi:

1. Aree ad Alto Rischio Infettivo (sale operatorie, terapie intensive, rianimazione, sale trapianti, etc.)
2. Aree a Medio Rischio Infettivo (servizi di diagnosi e cura e relative aree di transito, area di degenza etc)
4. Aree a Basso Rischio Infettivo (percorsi ad elevata intensità di traffico: corridoi di collegamento, ingressi, aree di transito, etc.; Aree Extrasanitarie: uffici, segreterie, studi medici, etc.; Aree di Servizio: magazzini generali, servizi religiosi, archivi, impianti tecnologici, etc.; Aree Esterne)

AG) Unità Operativa

L'Unità Operativa è l'elemento basilare di funzionamento della Struttura Sanitaria. Le sue sotto-segmentazioni sono costituite dai Moduli Organizzativi e dai Moduli Funzionali.

AH) Locale

ambiente inserito all'interno della Unità Operativa con specifica destinazione d'uso (bagno utenti, camera di degenza, guardiola, cucinetta, ambulatorio medicazione, etc.)

AI) Elemento

per elemento si intende una specifica superficie, installazione od arredo facente parte del locale. Gli elementi possono essere critici o non critici in funzione del livello di rischio dell'Area (alto, medio, basso) in cui sono inseriti (si veda Tabella degli Elementi allegata).

AL) Indicatore

L'indicatore è una variabile quantitativa che fornisce la misura di un fenomeno e si concretizza in una caratteristica empiricamente misurabile ed osservabile.

AM) Controllo

Intervento con cui l'Amministrazione prende in esame l'attività svolta dall'Esecutore ed i provvedimenti da questo messi in atto, per accertarne la rispondenza a determinati requisiti di qualità.

AN) Sistema di controllo

Per sistema di controllo si intende un sistema di verifica, costituito da diversi fattori, progettato per determinare se il servizio appaltato soddisfa e risponde ai requisiti previsti.

AO) Struttura/e

L'insieme degli edifici costituenti l'Amministrazione.

AP) Edificio / Padiglione

Una o più costruzioni fisicamente delimitate costituenti la struttura.

AQ) Area

Raggruppamento delle aree oggetto del servizio, in aree funzionali, in relazione alla destinazione d'uso e con differenti livelli qualitativi.

Servizio di raccolta e trasporto rifiuti**AR) Deposito temporaneo**

(ai sensi dell'art. 6 punto m), del D.Lgs 5 febbraio 1997, n 22)

Il raggruppamento dei rifiuti effettuato, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti i rifiuti oggetto dell'appalto;

AS) Punto di accumulo/produzione

E' il luogo individuato all'interno della struttura Ospedaliera dove potere accumulare i contenitori pieni di rifiuto e già utilizzati in attesa del trasporto all'Area Ecologica;

AT) Rifiuto

Rifiuto desunto dall'elenco dei rifiuti istituito conformemente all'articolo1, lettera a) della direttiva 75/442/CEE relativa ai rifiuti e all'articolo1, paragrafo 4, della direttiva 91/689/CEE relativa ai rifiuti pericolosi.

AU) Area Ecologica

Deposito dei rifiuti correttamente attrezzato. Costituisce il deposito finale prima del prelievo per lo smaltimento

ALLEGATO 2:**Check list elementi oggetto di controllo secondo lo Standard ANMDO CERMET**

(da personalizzare e completare secondo quanto previsto in Capitolato e progetto tecnico)

FORMAZIONE	SI	NO	EVIDENZE
La politica dell'organizzazione specifica la messa a disposizione di risorse di personale adeguatamente formate allo svolgimento del servizio delle pulizie in ambito ospedaliero?			
<i>Il "Piano della Formazione del personale addetto alle pulizie" è specifico in ambito ospedaliero e comprende i seguenti aspetti:</i> – l'analisi del fabbisogno formativo; – i criteri di scelta delle priorità formative (argomenti essenziali alla corretta esecuzione delle specificità del servizio). – individuazione di step a lungo, medio e breve termine di apprendimento. – l'individuazione delle modalità formative teorico/pratiche coerenti con gli step enunciati; – calendario, sedi ed elenchi dei partecipanti ai corsi di formazione; – la modalità di misurazione del risultato circa l'efficacia della formazione effettuata. Il Piano della Formazione del personale di cui al punto precedente è compiutamente realizzato/rispettato?			
È chiaramente definita ed individuata la responsabilità per il coordinamento e l'attuazione dei "piani della formazione" sia teorici, sia pratici prestabiliti?			
I formatori sono persone qualificate per titoli, competenza e professionalità ed esperienza?			
Esiste una modalità strutturata e periodica di trasmissione all'azienda ospedaliera degli elenchi nominativi del personale impiegato che preveda una suddivisione delle abilità professionali specifico per le attività di pulizia e sanificazione ospedaliera riferito alle criticità di rischio del paziente?			
L'Assuntore dispone di una modalità di trasmissione al committente della documentazione inerente la formazione che attesti: – La predisposizione dei piani di formazione teorico/pratici stabiliti e approvati dal committente – eventuali variazioni intercorse durante la gestione; – il recepimento ove applicabile, di eventuali modifiche e/o integrazioni (ad es. nuovi reparti, nuove tecniche di pulizie, nuove attrezzature ecc.)			

FORMAZIONE	SI	NO	EVIDENZE
<p>Il programma dei corsi base di formazione del personale comprende nozioni riguardanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il ruolo dell'addetto/a alle pulizie in ospedale - Illustrazione delle singole mansioni per singolo ruolo - Impatto significativo, reale o potenziale, dell'attività lavorativa sulla salute del paziente - Prevenzione dei rischi inerenti la salute e sicurezza sul luogo di lavoro in ambiente ospedaliero. - L'idoneità dei comportamenti da adottare in ambito ospedaliero; - Piani della Qualità dell'organizzazione che eroga il servizio - protocolli aziendali e/o istruzioni operative in funzione dell'ambiente o delle aree di rischio - Pulizia (procedure e prodotti) e sanificazione ambientale; - Utilizzo di attrezzature di lavoro; - Lavaggio delle mani; - Adozione di misure atte a prevenire la trasmissione delle infezioni; - Riutilizzo dei dispositivi medici monouso (corretto utilizzo D.P.I.); - Abbigliamento del personale; - Definizione percorsi interni (pulito\sporco); - Smaltimento dei Rifiuti sanitari. <p>Nel programma di formazione è previsto, oltre ad un corso base generale per addetti al servizio in ambito sanitario, corsi mirati sulle peculiarità del servizio nelle aree ad alto rischio per il paziente: ad es. Malattie infettive, Medicina Nucleare, Radioterapia e di Radiodiagnostica, Sale Operatorie, Terapia Intensiva o Sub-Intensiva)?</p>			
<p>Sono formalizzate modalità formative riguardanti interventi specifici di formazione aggiornamento del personale in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nuova assunzione; - trasferimento o cambiamento di mansioni; - utilizzo di nuove attrezzature/software, applicazione di nuove procedure, - introduzione di nuovi prodotti/presidi/equipaggiamento (ad es. disinfettanti, D.P.I. ecc.); - modifica dei protocolli, nel durante della gestione del servizio - cambiamenti legislativi; - intervenute variazione nei rischi sulla sicurezza del lavoratore/trice. 			
<p>Sono stabilite adeguate modalità pratiche di addestramento sul campo?</p>			

FORMAZIONE	SI	NO	EVIDENZE
Viene rilasciato (o è facilmente accessibile da parte dell'operatore/trice), materiale informativo relativo ai singoli moduli formativi svolti. ?			
L'Assuntore dispone di appropriate registrazioni, adeguatamente conservate, riguardo tutte le attività formative teorico/pratiche svolte incluse quelle di aggiornamento nel rispetto dei piani che devono includere: – livello di partecipazione ai corsi; – verifica di efficacia (test/esami finali); – verifica di gradimento del corso (questionari)			
Sono previste modalità che, oltre quanto stabilito dal CCNL, promuovano/incentivino un'alta partecipazione del personale ai corsi di formazione?			
Sono stabilite modalità che prevedano corsi di recupero per il personale che non ha superato i test di efficacia?			
Gli addetti alle pulizie vengono formati/addestrati a seguito di esiti non conformi durante i controlli nell'esecuzione del servizio?			
È stabilita una modalità che consenta di garantire una modalità formativa o di addestramento "permanente" rispetto alla durata dell'appalto?			
Sono formalizzate modalità formative che consentano di agevolare l'apprendimento per il personale straniero?			
Sono previste delle modalità informative dedicate al personale straniero sull'eventuale accesso a corsi di lingua italiana e orientamento al territorio e servizi, eventualmente organizzati dai Comuni di riferimento?			
Sono stabilite delle modalità di raccolta e di elaborazione statistica dei dati relativi corsi di formazione effettuati che consentano, su dati storici, di elaborare piani di miglioramento mirati?			

CONTROLLO DEL SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

CONTROLLI DI QUALITA'	SI	NO	EVIDENZE
Esistono dei ruoli ben identificati nella struttura organizzativa da dedicare all'attività di controllo –autocontrollo del servizio?			
Sono stabilite le modalità di esecuzione dei controlli condivise tra Committente ed assuntore e la loro pianificazione (vedasi Manuale di controllo di risultato) in adeguati documenti di riferimento?			
<p><i>Il Manuale di controllo prevede tutti gli aspetti rilevanti circa le modalità da seguire durante l'attività di controllo che devono comprendere almeno i seguenti aspetti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi della struttura ospedaliera/sanitaria oggetto dell'appalto - elenco dei lotti di controllo - elementi di controllo per ogni lotto - periodicità dei controlli - tipo di strumenti da adottare - in che momento effettuare i controlli. 			
Sono resi disponibili adeguati strumenti di misura e di registrazione cartaceo e/o elettronico ove registrare gli esiti dei controlli?			
Eventuali strumenti di misura adottati nei controlli sono sottoposti a regolare verifica di calibrazione/taratura secondo le indicazioni del costruttore?			
Qualora contrattualmente stabilito l'assuntore dispone di una adeguata modalità di registrazione cartacea/elettronica che attesti l'erogazione del servizio?			
Nel manuale di controllo è stato condiviso che per le aree critiche ad alto rischio infettivo, aree operatorie ed in aree sanitarie LQA è uguale a 1?			
Il personale incaricato dei controlli è adeguatamente formato circa le modalità da seguire nel rispetto di quanto previsto anche all'interno del Manuale di controllo?			
Sono stabilite modalità di condivisione con l'Ente appaltante delle modalità da seguire nel rispetto di quanto previsto dagli obblighi contrattuali?			
Gli strumenti di elaborazione dei dati raccolti durante i controlli prevedono la creazione di statistiche/grafici dedicati che diano la puntuale situazione rilevata?			

E' predisposta una modalit� strutturata di condivisione con l'Ente appaltante delle suddette statistiche?			
Sono stabilite delle modalit� di rientro dalle situazioni di diffinit� eventualmente rilevate che prevedano, se del caso, sessioni formative di aggiornamento.			
Sono predisposte modalit� di verifica circa il rispetto dei piani di miglioramento predisposti?			
CONTROLLI DI PROCESSO	SI	NO	EVIDENZE
Esistono dei ruoli ben identificati nella struttura organizzativa da dedicare all'attivit� di controllo - autocontrollo - del servizio?			
Sono resi disponibili adeguati strumenti di registrazione cartaceo e/o elettronico ove registrare gli esiti dei controlli?			
Sono stabilite le modalit� di esecuzione dei controlli e la loro pianificazione (vedasi Manuale di controllo di processo) in adeguati documenti di riferimento?			
<i>Il Manuale di controllo di processo prevede tutti gli aspetti rilevanti circa le modalit� da seguire durante l'attivit� di controllo che devono comprendere:</i> – dotazione panni – dotazione prodotti da utilizzare – stato usura delle componenti del carrello – dotazione sacchi – disposizione dei prodotti all'interno del carrello – piano attivit�.			
Il personale incaricato dei controlli � adeguatamente formato circa le modalit� da seguire nel rispetto di quanto previsto anche all'interno del Manuale di controllo?			
Sono stabilite modalit� per garantire al personale addetto alle pulizie la corretta dotazione di materiale e attrezzature atte allo svolgimento del proprio lavoro?			
Vengono svolti controlli sul campo da personale dell'Assuntore che osserva che le procedure presenti nelle istruzioni operative siano rispettate dal lavoratore?			
Sono stabilite modalit� di condivisione con l'Ente appaltante di tali modalit� qualora previste dagli obblighi contrattuali?			

Qualora contrattualmente stabilito sono indicate le modalità di controllo/segnalazione dello stato d'usura o rottura arredi, pavimenti, rivestimenti, infissi, etc..			
Gli strumenti di elaborazione dei dati raccolti durante i controlli prevedono la creazione di statistiche/grafici dedicati che diano la puntuale situazione rilevata?			
E' predisposta una modalità strutturata di condivisione con l'Ente appaltante delle suddette statistiche?			
Sono stabilite delle modalità di rientro dalle situazioni di difformità eventualmente rilevate durante il controllo di processo che prevedano, sessioni formative di aggiornamento opportunamente correlate agli esiti?			
Sono predisposte modalità di verifica circa il rispetto dei piani di miglioramento e/o azioni correttive predisposte?			
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	SI	NO	EVIDENZE
Esistono dei ruoli ben identificati nella struttura organizzativa da dedicare all'attività di valutazione della soddisfazione del cliente/committente?			
Sono resi disponibili adeguati strumenti di registrazione cartaceo e/o elettronico ove registrare gli esiti dei controlli?			
Sono stabilite le modalità di esecuzione della valutazione della soddisfazione del cliente/committente e la loro pianificazione in adeguati documenti di riferimento?			
<p>E' pianificato un programma valutazione della soddisfazione del cliente/committente?</p> <p>Nelle interviste o nei questionari per la valutazione della soddisfazione del cliente/committente viene richiesto di esprimere un giudizio riguardo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il livello generale di pulizia degli ambienti oggetto del servizio; - il livello di pulizia erogato durante le sostituzioni del personale o durante le festività; - il livello di pulizia erogato in occasione di interventi periodici e/o straordinari; - la professionalità (riservatezza e comportamento) degli operatori in reparto; - la disponibilità di figure di riferimento (responsabili) che faciliti la comunicazione tra operatori e fruitori del servizio. 			

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	SI	NO	EVIDENZE
Gli strumenti di elaborazione dei dati raccolti durante i controlli prevedono la creazione di statistiche/grafici dedicati che diano la puntuale situazione rilevata?			
E' predisposta una modalit� strutturata di condivisione con l'Ente appaltante delle suddette statistiche?			
L'organizzazione ha messo in atto processi per la gestione dei reclami provenienti dai clienti?			
In particolare, tali processi prevedono che: – le informazioni relative ai reclami siano sottoposte al riesame della Direzione? – siano stabilite modalit� efficaci per comunicare con il cliente in merito ai suoi reclami? – le informazioni relative ai reclami siano riesaminate al fine di valutare l'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi del reclamo?			
Sono gestiti i reclami che si riferiscono a pericoli o rischi generati dal prodotto/servizio?			

ALLEGATO 3: Note informative indicative per la definizione delle prestazioni

Edificio	Piano/Livello	Unità Operativa/servizio	Locali	Cod. AREA	Sup. in Mq.

ALLEGATO 4: Prescrizioni particolari

Per le aree sotto riportate sono previste le seguenti prescrizioni:

Area	Prescrizioni

ALLEGATO 5: Piano di campionamento

Reparti / Aree	Numero di locali	Campione rappresentativo

ALLEGATO 6: Standard minimi formazione

All. 6.1 Descrizione degli standard minimi relativi alle competenze

Gli standard relativi ai contenuti dell'attività formativa per i ruoli previsti sono indicati per Unità di Competenza (U.C.); per ciascuna unità di competenza sono indicate le abilità e conoscenze attese per la copertura del ruolo

A) Operatore addetto sanificazione Ospedaliera

U.C.1) Comprendere il ruolo e svolgerlo nel contesto del settore sanitario

- Il ruolo dell'addetto alle pulizie in Ospedale
- Le singole mansioni del ruolo
- Impatto significativo, reale o potenziale, dell'attività lavorativa sulla salute del paziente
- prevenzione dei rischi in ambiente sanitario ed ospedaliero

U.C.2) Effettuare il servizio nel rispetto dei piani di qualità della Commessa

- Piani della Qualità del fornitore di servizi
- protocolli aziendali e/o istruzioni operative in funzione dell'ambiente e delle aree di rischio
- Pulizia e sanificazione (procedure, macchine, attrezzature, prodotti,)

U.C.3) Effettuare il lavoro nel rispetto delle condizioni di sicurezza

- utilizzo attrezzature di lavoro
- Lavaggio delle mani
- misure atte a prevenire la trasmissione delle infezioni
- Riutilizzo dei dispositivi medici monouso (corretto utilizzo D.P.I.)
- Abbigliamento del personale
- conoscenza dei percorsi interni (pulito / sporco)
- Rifiuti - Aspetti generali e smaltimenti rifiuti sanitari

B) Operatore addetto sanificazione Ospedaliera aree ad alto rischio

La scheda seguente va personalizzata per ciascuna zona considerata ad alto rischio, per la quale si richieda una formazione specifica

U.C..1) Effettuare il servizio di sanificazione nell'area ad alto rischio

- Conoscenza caratteristiche strutturali dei locali
- Protocolli e norme comportamentali generali
- Specifiche metodologie di sanificazione
- il lavoro in sicurezza

C) Resp. di Commessa / Cantiere

U.C.1) Esercitare la professione di capo cantiere nei servizi di pulizia

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia
- Definire le condizioni della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia

U.C.2) Gestire la negoziazione e la comunicazione con il Cliente

- Ascoltare le richieste del cliente ed identificare le necessità
- Usare capacità negoziali per far fronte a diverse obiezioni o contestazioni
- Comunicare con clienti attuali e potenziali
- Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche
- Inserire le informazioni raccolte in una banca dati
- Organizzare la comunicazione verso il cliente interno di eventi aziendali

U.C.3) Analizzare la commessa di lavoro

- Individuare le esigenze della commessa del luogo di lavoro
- Individuare le modalità di intervento più indicate per erogare il servizio

U.C.4) Organizzare e gestire le operazioni di pulizia

- Pianificare, organizzare e monitorare le operazioni di pulizia
- Applicare metodi e strumenti di pianificazione e determinazione della sequenza dei compiti
- Controllare la fornitura di risorse per il cantiere
- Revisionare, monitorare e valutare le operazioni di pulizia programmate

U.C.5) Gestire gli aspetti amministrativi connessi alla conduzione del cantiere

- Elaborare (o contribuire ad elaborare) una proposta/preventivo commerciale al cliente
- Acquisire e gestire la commessa del cliente
- Gestire segnalazioni ed eventuali reclami

U.C.6) Gestire il sistema qualità nell'ambito del servizio di pulizia

- Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo

U.C.7) Gestire le risorse umane

- Elaborare il planning degli interventi da realizzare
- Gestire le risorse professionali a disposizione
- Gestire le dinamiche e la comunicazione all'interno del team

U.C.8) Gestire il piano di controllo dei rischi e di compatibilità ambientale

- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario
- Conoscere e spiegare la legislazione sull'igiene sicurezza e rischio
- Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie atte a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso
- Lavorare in sicurezza
- Lavorare nel rispetto dell'ambiente

U.C. 9) Gestire il servizio in ambito sanitario

- Pianificare le attività di pulizia in ambito di strutture sanitarie
- Gestire, implementare e monitorare il servizio in modo adeguato alle specificità delle strutture sanitarie
- Informare, comunicare, dialogare con i referenti delle strutture sanitarie in funzione dei compiti e delle responsabilità specifiche

- Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza

D) Resp. di Turno / Squadra

Le Unità di competenza, e i relativi contenuti sono gli stessi previsti per il Resp. di Commessa / Cantiere.

E' prevista una minore autonomia decisionale e ampiezza del ruolo, in particolare per le relazioni esterne all'organizzazione.

In funzione di questi elementi, viene articolato in modo diverso lo std formativo

All. 6.2 Descrizione degli standard formativi minimi

A) Operatore addetto sanificazione Ospedaliera

Formazione da sviluppare nel primo anno	16 ore
Aggiornamento per ogni anno successivo al primo	4 ore

B) Operatore addetto sanificazione Ospedaliera aree ad alto rischio

Questa formazione va considerata aggiuntiva a quella prevista nel modulo A.

Il monte ore indicato è relativo a ciascuna zona diversa secondo le specifiche di capitolato (da dettagliare in funzione delle zone previste (es: comparti operatori, T.I., B.C.M. ed altre aree alto rischio, Zone R.M.N., Zone R.I.A.,...)

Formazione da sviluppare fase di avvio appalto	4 ore
Aggiornamento per ogni anno successivo al primo	2 ore

C) Resp. di Commessa / Cantiere

Formazione relativa al ruolo professionale	134 ore
Aggiornamento annuale	12 ore

D) Resp. di Turno / Squadra

Formazione relativa al ruolo professionale	110 ore
Aggiornamento annuale	8 ore

E) personalizzare per eventuali altri ruoli previsti

ALLEGATO 7: Planimetrie dei percorsi sporco – pulito, ed individuazione dei punti intermedi di stoccaggio

ALLEGATO 8: Ulteriori allegati (Qualora necessari per la richiesta di servizi opzionali ed aggiuntivi)

Esempi:

8.1 – Realizzazione rilievo architettonico e restituzione grafica dello stesso

Note al testo

¹ Il PAN GPP (Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement), adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e pubblicato sulla GU n. 107 del 8 maggio 2008, è stato redatto ai sensi della legge 296/2006 articolo 1, commi 1126,1127,1128) Il PAN GPP fornisce un quadro generale sul Green Public Procurement, definisce degli obiettivi nazionali, identifica le categorie di beni, servizi e lavori di intervento prioritarie per gli impatti ambientali e i volumi di spesa, su cui definire i 'Criteri ambientali minimi'

In Fase di definizione un documento emesso dal Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del Mare dedicato al settore delle pulizie: "Criteri ambientali minimi per l'affidamento dei servizi di pulizia e per la fornitura dei prodotti per l'igiene".

² Per le operazioni di "sanificazione periodica" come deceratura, ceratura, ecc., potranno essere proposti prodotti dedicati senza marchi ecologici a discrezione del Concorrente.

³ Vedasi punto 12 delle schede di sicurezza "informazioni Ecologiche"

⁴ Vedasi punto 3 delle schede di sicurezza "identificazione dei pericoli"

⁵ Per la definizione di "antiscivolo" si può fare riferimento alla definizione di "Slip resistant" come recepita dalla CSMA (Chemical Specialty Manufacturers Association) che utilizza il test ASTM D 2047 e il valore di almeno 0,5.

⁶ Vedasi punto 3 delle schede di sicurezza "identificazione dei pericoli"

⁷ Tale paragrafo andrà inserito se nei servizi accessori è richiesta la fornitura dei prodotti economici

⁸ In alternativa al marchio Ecolabel poco diffuso per i prodotti in carta, possono essere presentati altri orientamenti ecologici quali a titolo esemplificativo: programmi per la riforestazione, (vedasi certificazione FSC -Forest Stewardship Council e/o attestazioni di basso consumo acqua/energia del produttore),e/o dichiarazioni di compatibilità

⁹ Bilancio carbonio è un metodo di contabilizzazione delle emissioni di gas a effetto serra partendo da dati facilmente disponibili per giungere ad una buona valutazione delle emissioni dirette o indotte da un'attività o un territorio. Al momento non esistono linee guide per la corretta applicazione di questa metodologie al settore specifico.

¹⁰ Da considerarsi come eventuale servizio accessorio dettagliato e valorizzato a parte

¹¹ Il numero dei servizi da indicare dipende dall'eventuale integrazione con altri servizi accessori facoltativi

¹² Personalizzare anche in relazione agli eventuali servizi accessori inseriti

¹³ Lo standard di accreditamento volontario ANMDO-CERMET i cui elementi oggetto di valutazione sono riportati in allegato2 fornisce un esempio di attuazione di questi principi, sviluppato in base ad ampia sperimentazione applicativa -

¹⁴ I requisiti proposti sono mutuati dalla normativa ISO 9001:2008 ed interpretati ai fini della loro specifica applicazione nei servizi di pulizia e sanificazione nelle strutture sanitarie. I requisiti proposti sono contenuti nello Standard ANMDO-CERMET

¹⁵ Si suggerisce l'utilizzo del BIOLUMINOMETRO per la rilevazione strumentale assumendo il seguente livello soglia di accettabilità: ≤ 150 RLU (rif. Bibl.:.....).

Qualora una Amministrazione preferisca gestire i controlli di risultato secondo la norma UNI 13549, dovrà specificarlo dettagliatamente e prevedere un adeguamento della eventuale penalizzazione dell'Indice di rifiuto in relazione al peso attribuito ai controlli di risultato nella valutazione complessiva del servizio.

Per Cliente si intendono i Clienti interni alla Amministrazione. Es: Caposala, responsabili Servizi,...

Con questo tipo di analisi viene valutato e confrontato il livello di qualità atteso ed il livello di qualità percepito. La qualità attesa riguarda le aspettative del cliente rispetto alla qualità del servizio erogato dall'assuntore ed è strettamente legata alla credibilità dell'azienda di servizi o associazioni temporanee di impresa.

Per qualità percepita si intende la percezione che il cliente ha della rispondenza dell'offerta del servizio alle proprie esigenze.

¹⁶ In caso di controlli di parte terza, lo standard ANMDO-CERMET prevede la formalizzazione dei risultati degli audit condotti a cadenza trimestrale in un report ove le non conformità rilevate sono rappresentate, attraverso l'ausilio di istogrammi, per:

aree di rischio infettivo

tipologia di locale

tipologia di elementi

La restituzione dei risultati avviene in specifica riunione svolta a conclusione degli audit in presenza del fornitore, dell' Amministrazione e di un igienista associato ANMDO per la condivisione delle azioni da intraprendere per la soluzione delle eventuali criticità riscontrate in ottica di miglioramento continuo del servizio

*È vietata la riproduzione anche parziale della presente pubblicazione
senza preventiva autorizzazione di **EDICOM s.r.l.***

edito da: © **Edicom s.r.l.**

*Via Alfonso Corti, 28 - 20133 Milano
Tel 02/70633694 - 70602106 - Fax 02/70633429 - info@gsanews.it - www.gsanews.it*

*Impaginazione: Studio Gomez - Cologno M. (MI) - Stampa: Litografica Solari - Peschiera Borromeo (MI)
Finito di stampare nel mese di maggio 2011*



Opera realizzata con il contributo di Magris S.p.a.



www.magrisplanet.it