

ID 2548

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO I SERVIZI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE PER GLI ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1. PREMESSA.....	1
2. GLOSSARIO.....	2
3. OGGETTO	5
4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	6
4.1 CARATTERISTICHE DEL PERSONALE.....	8
4.1.1 <i>DIVISE DEL PERSONALE</i>	9
4.1.2 <i>COMPORTAMENTO DEL PERSONALE</i>	9
4.2 FORMAZIONE.....	10
4.2.1 <i>FORMAZIONE INIZIALE</i>	10
4.2.2 <i>AGGIORNAMENTO DELLA FORMAZIONE</i>	12
4.3 SICUREZZA SUL LAVORO	12
5. CONDIZIONI E MODALITÀ DI UTILIZZO DELL'ACCORDO QUADRO	12
5.1 DURATA DELL'ACCORDO QUADRO	13
5.2 DURATA DEI CONTRATTI ATTUATIVI E DEGLI ATTI MODIFICATIVI	13
5.3 ITER DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	13
5.4 INIZIO EROGAZIONE DEL SERVIZIO	14
5.5 RICHIESTA PRELIMINARE (RP)	14
5.6 SOPRALLUOGO	15
5.7 PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA).....	15
5.8 VALUTAZIONE DEL PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ.....	19
5.9 ORDINE PRINCIPALE (OP)	20
5.10 ATTO MODIFICATIVO DELL'ORDINE PRINCIPALE	21
5.11 IMPORTO A CONSUMO	22
5.12 VERBALE DI CONSEGNA	23
5.13 VERBALE DI RICONSEGNA.....	24
6. SERVIZI OPERATIVI.....	25
6.1 AREE OMOGENEE DI RISCHIO.....	26
6.2 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI	28
6.3 PULIZIA E SANIFICAZIONE.....	29
6.3.1 <i>ATTIVITÀ A CANONE</i>	32
6.3.2 <i>ATTIVITÀ EXTRA CANONE</i>	36
6.4 PRESIDIO OPERATIVO.....	38
6.4.1 <i>PRESIDIO ORDINARIO</i>	38
6.4.2 <i>PRESIDIO A RICHIESTA</i>	40
6.5 PREZZI DEI SERVIZI OPERATIVI	41
6.5.1 <i>PREZZI PREDEFINITI DELLE ATTIVITÀ</i>	41
6.5.2 <i>LISTINO DI RIFERIMENTO</i>	42
6.5.3 <i>CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H</i>	42

7. SERVIZI GESTIONALI.....	42
7.1 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO.....	43
7.1.1 TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA.....	44
7.1.2 REQUISITI TECNICO FUNZIONALI.....	44
7.2 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA	45
7.2.1 ACQUISIZIONE DEI DATI.....	45
7.2.2 CENSIMENTO E RILIEVO.....	46
7.2.3 RESTITUZIONE INFORMATICA DEI DATI GRAFICI E ALFANUMERICI.....	47
7.2.4 TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA	48
7.3 CONTACT CENTER.....	48
7.3.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE.....	49
7.3.2 TRACKING RICHIESTE	50
7.4 REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO	51
7.5 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ.....	52
7.5.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)	52
7.5.2 VERBALE DI CONTROLLO	54
7.6 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE	55
7.6.1 ORDINE DI ATTIVITÀ (ODA)	56
7.6.2 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ.....	58
8. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	58
9. PRODOTTI, MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI.....	60
10. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ.....	60
10.1 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO	61
10.1.1 INDICE GLOBALE DI PROCESSO (IGP).....	62
10.1.2 INDICE DI CONTROLLO IGIENICO VISIVO (ICIV)	65
10.1.3 INDICE DI CONTROLLO IGIENICO MICROBIOLOGICO (ICIM)	70
10.1.4 INDICE DI CONTROLLO DEGLI OPERATORI (ICO).....	70
10.1.5 INDICE DI CONTROLLO DEI MATERIALI (ICMA).....	74
10.1.6 INDICE DI CONTROLLO DI DOCUMENTAZIONE E MACCHINARI (ICDM)	76
10.1.7 INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL DEC (ISS).....	80
10.1.8 INDICATORE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (ISU).....	81
10.2 VERIFICHE ISPETTIVE	82
11. REPORTISTICA VERSO CONSIP	83
11.1 REPORT SPECIFICI.....	83
11.2 RELAZIONE FINALE.....	83
12. OBBLIGHI E ONERI DEL FORNITORE	84

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico, unitamente agli altri documenti di gara, disciplina l'affidamento dei servizi di pulizia e sanificazione in ambito sanitario destinato agli enti del Servizio Sanitario Nazionale (di seguito per brevità "Enti") che utilizzeranno l'Accordo Quadro, suddiviso in 4 lotti, da stipularsi ai sensi e per gli effetti dell'art. 59, comma 4, lett. a) del Codice e dell'art. 2, comma 225, Legge n. 191/2009.

Ai fini del mantenimento del decoro degli immobili/strutture/ambienti/locali e della sicurezza sanitaria per ridurre il rischio di infezioni contratte in ambiente sanitario/ospedaliero, la Consip, attraverso la stipula dell'Accordo Quadro con i fornitori aggiudicatari (di seguito per brevità "Fornitore") di ciascun lotto, affida ad un esecutore esterno la progettazione e la gestione dei servizi - 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 sanitario, al fine di soddisfare le necessità degli Enti, dell'utenza interna e dell'utenza esterna.

Il Fornitore, unitamente ai servizi operativi, deve svolgere attività gestionali volte alla corretta erogazione e ottimizzazione dei servizi stessi, con l'obiettivo di conseguire i seguenti vantaggi:

- la garanzia di pulizia e di igiene adeguata per tutte le strutture degli Enti del Servizio Sanitario Nazionale;
- una standardizzazione della qualità dei servizi;
- l'ottimizzazione delle risorse al fine di una migliore organizzazione del servizio;
- una maggiore soddisfazione degli utenti dei servizi sanitari e al contempo degli operatori del servizio sanitario;
- l'ottimizzazione dei costi del servizio;
- l'acquisizione di adeguati strumenti di controllo e monitoraggio a garanzia del conseguimento degli standard igienico qualitativi del servizio.

Durante il suo periodo di vigenza, l'Accordo Quadro può essere utilizzato secondo le condizioni e le modalità disciplinate nel Paragrafo 5.

Il presente Capitolato è unico per tutti i lotti di cui l'Accordo Quadro si compone e fornisce la descrizione tecnica dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro, disciplinando le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi requisiti minimi. Fanno parte del presente Capitolato Tecnico le seguenti Appendici:

- Appendice 1 – Modello di Ordine di Attività (ODA)
- Appendice 2 – Check list di controllo
- Appendice 3 – Schema delle penali
- Appendice 4 – Elenco attività
- Appendice 5 – Modello di Verbale di Consegna
- Appendice 6 – Modello di Verbale di Riconsegna
- Appendice 7 – Schema delle verifiche Ispettive

Il Fornitore è comunque obbligato a eseguire le prestazioni oggetto dell'Accordo Quadro anche in ragione di quanto previsto nella propria Offerta tecnica, nonché agli eventuali documenti integrativi, conformi con il contenuto del Capitolato d'oneri e del Capitolato Tecnico - predisposti dai singoli Enti e consegnati in sede di sopralluogo e/o durante il periodo di esecuzione contrattuale.

Il mancato rispetto degli impegni assunti con la propria Offerta tecnica, secondo la tempistica prevista, può comportare l'applicazione delle penali contrattuali e, se del caso, la risoluzione del contratto.

2. GLOSSARIO

Ai fini della corretta lettura del presente Capitolato Tecnico, si riporta - nella seguente tabella - un glossario con i termini maggiormente utilizzati e le relative definizioni di carattere generale.

Tabella 1 – Termini e definizioni

TERMINI	DEFINIZIONI
Amministrazioni	Le Pubbliche Amministrazioni di cui all'art. 1, D. Lgs. 165/2001 (come modificato dall'articolo 1 della legge 145/2002, richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388), nonché gli altri soggetti legittimati, ai sensi della normativa vigente in materia, ad utilizzare l'Accordo Quadro, nel periodo della sua validità ed efficacia. Sono, pertanto, da intendersi Amministrazioni tutte gli Enti del Servizio Sanitario Nazionale che concorrono all'attuazione delle funzioni pubbliche in materia sanitaria.
Area omogenea di rischio	Le aree distinte in tipologie di rischio infettivo secondo le specifiche condizioni igienico-sanitarie e secondo le attività in esse svolte, in funzione della destinazione d'uso e dei flussi dei fruitori dell'area stessa, a cui appartengono singoli ambienti e che, ai fini del servizio di pulizia e sanificazione, necessitano delle medesime attività e frequenze.
Aree a Basso Rischio (BR)	Ambienti a basso rischio infettivo o non direttamente coinvolti nelle pratiche assistenziali.
Aree a Medio Rischio (MR)	Ambienti in cui sono eseguite procedure relative a diagnosi e cura destinate ad utenti non particolarmente a rischio e in cui non sono eseguite procedure assistenziali altamente invasive.
Aree ad Altissimo Rischio (AAR)	Ambienti che necessitano di Bassa Carica Microbica (BMC) e contaminazione attesa controllata per l'esecuzione di procedure altamente invasive e/o per la manipolazione di materiali critici.
Aree ad Alto Rischio (AR)	Ambienti che necessitano di contaminazione controllata per l'esecuzione di procedure assistenziali invasive o di procedure ad alto rischio relative a diagnosi e cure per utenti a rischio.
Attività a Richiesta non Programmabili	Attività a richiesta non programmabili, di natura non continuativa oppure attività occasionali, remunerate attraverso un corrispettivo extra canone.
Attività a Richiesta Programmabili	Attività specifiche, comprese tra le Attività di base, per le quali si richiede una frequenza maggiore oppure non comprese tra le Attività di base ma programmabili ed eseguibili con una determinata periodicità e frequenza.
Attività di base	Attività predefinite e continuative, eseguibili con una determinata periodicità e frequenza e remunerate attraverso il pagamento di un canone per tutta la durata contrattuale.

Attività giornaliera	Attività a carattere continuativo da effettuarsi una o più volte al giorno secondo le procedure e le frequenze minime.
Attività ordinarie	Attività di base e Attività a richiesta Programmabili, remunerate attraverso un corrispettivo a canone.
Attività periodiche	Attività a carattere periodico, da effettuarsi secondo le procedure specificate a cadenza settimanale, quindicinale, mensile, bimestrale, trimestrale, quadrimestrale, semestrale, annuale, ecc.
Attività straordinarie	Attività a richiesta e non programmabili, in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento. Sono remunerate attraverso un corrispettivo extra canone.
Atto Modificativo dell'Ordine Principale (AM)	Documento con il quale gli Enti sostituiscono l'Ordine Principale modificando le condizioni previste nelle diverse sezioni del Piano Dettagliato delle Attività e/o nel Verbale di Consegna.
Consip S.p.A.	La Consip S.p.A. rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato la conclusione, per conto del Ministero medesimo, degli Accordi Quadro per l'acquisto di beni e servizi di cui all'art. 2, comma 225, Legge n. 191/2009, nonché la realizzazione e la gestione del sistema di controllo e verifica dell'esecuzione degli Accordi Quadro medesimi.
Contratto di Fornitura / Contratto Attuativo	Il contratto che si perfeziona tra l'Ente e il Fornitore in ragione di quanto previsto nel Capitolato Tecnico in seguito alla ricezione dell'Ordine Principale e degli eventuali Atti Modificativi da parte del Fornitore individuato tra gli aggiudicatari dell'Accordo Quadro in base ai criteri, le modalità ed i termini indicati nel Capitolato d'oneri.
Corrispettivo a canone	Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività ordinarie e il Presidio operativo.
Corrispettivo extra canone	Corrispettivo economico con cui sono remunerate tutte le Attività straordinarie (Attività a Richiesta non Programmabili e Presidio a richiesta). La corresponsione di importi extra canone sarà possibile fino al raggiungimento dell'Importo a Consumo stanziato in fase di Ordine Principale e di eventuali Atti Modificativi.
Detersione	Operazione eseguita mediante azione meccanica o fisica e propedeutica alle attività di disinfezione e sterilizzazione, che consiste nella eliminazione - attraverso la rimozione e l'allontanamento - dello sporco e dei microrganismi in esso presenti e che quindi determina la conseguente riduzione della carica microbica.
Direttore dell'Esecuzione Contrattuale (DEC)	La persona nominata dall'Ente ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs. 36/2023.
Enti/Amministrazioni	Enti od organi del SSN che concorrono al raggiungimento degli obiettivi di tutela della salute dei cittadini, distinti in enti e organi di livello nazionale (Ministero della Salute, ISS - Istituto Superiore di Sanità e IIZZSS - Istituti Zooprofilattici Sperimentali) ed enti e organi territoriali (Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere).

Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, la aggregazione tra imprese aderenti al contratto di rete o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese, aggiudicatario di uno o più lotti in cui è suddivisa la gara, che sottoscrive l'Accordo Quadro impegnandosi a quanto nello stesso previsto e, in particolare, ad eseguire i singoli contratti derivanti dagli Ordini.
Gestore del Servizio	La persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti del singolo Ente della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordine Principale, negli eventuali Atti Modificativi e negli Ordini di Attività. Tale figura è descritta al paragrafo 4 del presente Capitolato.
Giorni solari	Giorni naturali e consecutivi.
Giorno lavorativo	Giorno della settimana, da lunedì a venerdì, esclusi sabato e festivi
Importo a consumo	Importo destinato alla copertura finanziaria di tutte le attività straordinarie (cfr. paragrafo 5.11).
Ordine	Si intende l'Ordine Principale compresi i relativi eventuali Atti modificativi.
Ordine di Attività (ODA)	Documento con il quale l'Ente autorizza una specifica attività straordinaria (rif. Appendice 1 al Capitolato Tecnico)
Ordine Principale (OP)/Ordine	Documento telematico, comprensivo degli eventuali allegati, inviato dall'Ente al Fornitore, impegnando il Fornitore stesso alla prestazioni richieste, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta tecnica del Fornitore, nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta economica.
Operatori	Il personale del Fornitore che compone la sua struttura operativa per la corretta erogazione dei servizi.
Piano Dettagliato delle Attività (PDA)	Documento redatto dal Fornitore a seguito del sopralluogo, necessario per la definizione tecnica, economica e gestionale dei servizi. Il PDA, suddiviso in apposite sezioni, descrive i servizi ordinati. Una volta approvato dall'Ente richiedente, tale documento diviene parte integrante dell'Ordine Principale.
Programma Operativo delle Attività (POA)	Programma bimestrale, su base giornaliera, con la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento (cfr. paragrafo 7.5.1).
Pulizia	Insieme di procedimenti e operazioni per la rimozione di polvere, rifiuti e sporco di qualsiasi natura da oggetti e superfici di ambienti confinati e non (ottenuta con acqua, azione meccanica e detergenti) con l'obiettivo di ridurre ogni tipologia di microrganismi e materiale organico. La pulizia è un'operazione propedeutica alla disinfezione, per cui deve essere svolta in via preliminare, non necessariamente separata, dall'operazione di disinfezione.
Responsabile Unico del Progetto (RUP)	La persona nominata dall'Ente ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. 36/2023.
Richiesta Preliminare (RP)	Documento telematico, comprensivo degli eventuali allegati, inviato dall'Ente al Fornitore per manifestare l'interesse all'adesione all'Accordo Quadro

Servizio Sanitario Nazionale (SSN)	Complesso delle funzioni, delle strutture, dei servizi e delle attività che hanno lo scopo di garantire a tutti i cittadini, in condizioni di uguaglianza, l'accesso universale all'erogazione equa delle prestazioni sanitarie, in attuazione dell'art.32 della Costituzione Italiana.
Sistema	Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione.
Superficie netta	<p>La superficie calpestabile complessiva degli immobili, delle strutture, degli ambienti, dei locali o delle aree oggetto del contratto è costituita dalla somma delle superfici calpestabili dei diversi livelli utilizzabili, che possono articolarsi in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • piani, totalmente o parzialmente, interrati che siano praticabili ed utilizzati dall'Ente anche per funzioni semplici quali ad esempio depositi, magazzini, vani tecnici, archivi. Non rientrano nella superficie netta i piani di fondazione (ispezioni delle fondazioni), le intercapedini orizzontali e verticali, anche se ispezionabili, ed ogni altro "vano morto" non utilizzabile senza interventi di modifica della condizione; • piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione); • soppalchi o livelli interpiano compresi tra i piani fuori terra; • piano sottotetto comprendente gli spazi utilizzabili per la funzione principale ed accessoria propria dell'edificio e dotati dei requisiti di usabilità/agibilità. <p>Non rientrano nel computo le terrazze non calpestabili, le chiostrine e gli spazi aperti nonché gli elementi decorativi esterni (pilastri, lesene, cornici, etc.) aggettanti dalle facciate dell'edificio.</p> <p>Non rientrano nella superficie netta i sottotetti o i soppalchi non utilizzati anche se ispezionabili.</p>
Unità di Gestione	Struttura/immobile/locale/ambiente/reparto/area o insieme di strutture/immobili locali/ambienti/reparti/aree oggetto dell'Ordine Principale e/o degli Atti Modificativi.
Verbale di Consegna	<p>Documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Unità di Gestione per l'esecuzione dei servizi.</p> <p>In tale documento dovranno essere inoltre specificate le modalità di gestione di situazioni particolari che potrebbero dare origine a contestazioni.</p>
Verbale di Controllo	È l'elaborato mensile, predisposto dal Fornitore, che riporta lo stato d'avanzamento delle attività previste nel Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 7.5.2).
Verbale di Riconsegna	Verbale redatto dall'Ente in contraddittorio con il Fornitore, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna alla stessa, alla scadenza del Contratto, l'Unità di Gestione oggetto del Verbale di Consegna (Appendice 5 al Capitolato Tecnico)

3. OGGETTO

L'iniziativa ha per oggetto i servizi di pulizia e sanificazione, da eseguirsi presso strutture, immobili, locali, aree ed ambienti in uso a qualsiasi titolo agli Enti del Servizio Sanitario Nazionale, che solitamente vedono la presenza di persone con caratteristiche, esigenze, competenze ed attitudini diverse (lavoratori, pazienti, visitatori, ditte esterne, personale

religioso, studenti, specializzandi, ecc.) e che al contempo che concorrono al raggiungimento degli obiettivi di tutela della salute dei cittadini.

In particolare, il Fornitore è tenuto a svolgere i seguenti servizi:

1. **Servizi operativi** (cfr. paragrafo 6)
 - a. **Servizi di pulizia e sanificazione** (cfr. paragrafo 6.3)
 - b. **Presidio operativo** (cfr. paragrafo 6.4)

2. **Servizi Gestionali** (cfr. paragrafo 7)

Ai sensi dell'art. 57, comma 2 del Codice, i servizi di pulizia e sanificazione devono essere svolti in conformità ai "Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti" nel DM 51 del 29 gennaio 2021 e secondo quanto (cfr. paragrafo 6.2).

I servizi operativi di cui al precedente punto 1 sono erogati a fronte del pagamento di un canone (cfr. paragrafi 6.3.1 e 6.4.1) e/o di eventuali corrispettivi extra canone (cfr. paragrafi 6.3.2 e 6.4.2).

Per i servizi gestionali di cui al precedente punto 2 **non** è previsto alcun corrispettivo in quanto devono ritenersi remunerati dai canoni dei servizi operativi.

Il Fornitore deve svolgere i servizi di cui ai punti 1 e 2 presso tutte le strutture, immobili, locali, aree ed ambienti indicati nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7) allegato all'Ordine Principale (cfr. paragrafo 5.9) e negli eventuali Atti Modificativi (cfr. paragrafo 5.10) durante il periodo di esecuzione contrattuale, nella fascia oraria che – laddove non diversamente indicato dall'Ente - inizia alle ore 6:00 e termina alle ore 22:00, nei giorni feriali e festivi con la frequenza stabilita nei piani operativi di lavoro.

4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa dovrà essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione dell'Accordo Quadro, dell'Ordine Principale e dei servizi.

Da parte del Fornitore:

- il **Responsabile del Contratto**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile dell'Accordo Quadro nei confronti della Consip S.p.A. e di tutti gli Enti, con ruolo di supervisione dei Gestori del Servizio. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi in contratti di pulizia e/o sanificazione in ambito sanitario, di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione del Contratto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.

Al Responsabile del Contratto è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- monitoraggio e previsione del livello di adesione e di erosione del valore dell'Accordo Quadro;
- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nell'Accordo Quadro e nei singoli Ordini;
- gestione dei rapporti con gli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio dell'Accordo Quadro (cfr. paragrafo 10.2);
- gestione dei servizi relativamente al raggiungimento degli obiettivi e all'applicazione delle eventuali

- penali (cfr. paragrafo 10.1);
 - supervisione del processo di fatturazione (cfr. paragrafo 8);
 - supervisione delle attività relative all'adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti di Consip e degli Enti per quanto di competenza;
 - altre funzioni dichiarate in Offerta tecnica e/o indicate nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.3.2).
- il **Gestore del Servizio**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti di ciascun Ente della gestione di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Ordine Principale (OP), negli eventuali Atti modificativi (AM) e negli Ordini di Attività (ODA). È facoltà del Fornitore nominare un unico Gestore del Servizio anche per una pluralità di Enti. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi in contratti di pulizia e/o sanificazione in ambito sanitario, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ed è responsabile, insieme al Responsabile del Contratto, del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:
- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nell'Ordine Principale, in collaborazione con il Responsabile del Contratto, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Ente;
 - controllo delle attività effettuate e della fatturazione (cfr. paragrafo 8);
 - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti dell'Ente e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
 - supporto tecnico all'attività degli Organismi di Ispezione incaricati da Consip per il monitoraggio dell'Accordo Quadro (cfr. paragrafo 10.2);
 - valutazione ed il controllo del livello di servizio (cfr. paragrafo 10.1);
 - altre funzioni dichiarate in Offerta tecnica e/o indicate nel Piano Dettagliato delle Attività e nel Programma Operativo delle Attività.

Da parte dell'Ente:

- il **Responsabile Unico del Progetto (RUP)** nominato dall'Ente ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. 36/2023.
- il **Direttore dell'Esecuzione (DEC)**, nominato dall'Ente ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs. 36/2023, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti l'Ordine e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Ente nei confronti del Fornitore. Al Direttore dell'Esecuzione o suo Direttore Operativo nominato, oltre all'approvazione dell'Ordine Principale ed eventuali Atti modificativi (AM), del relativo Piano Dettagliato delle Attività, del Programma Operativo delle Attività e degli Ordini di Attività, verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi e di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti tramite il sistema di indicatori previsti nel paragrafo 10.1. Il Direttore dell'Esecuzione, altresì, autorizza il pagamento delle fatture. Il DEC può nominare il/i Direttore/i Operativo/i che, per ogni struttura/immobile o gruppi di strutture/immobili, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi oggetto dell'Ordine.

Il RUP e il DEC sono nominati al momento della sottoscrizione ed invio della Richiesta (RP) dall'Ente, ai sensi e per gli

effetti degli artt. 15 e 114 del Codice; mentre i nominativi dei Direttori Operativi sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.12).

4.1 CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, identifica il personale che compone la sua struttura operativa per la corretta erogazione dei servizi. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi prescritti nel presente Capitolato Tecnico, nel Piano Dettagliato delle Attività ed eventualmente concordati con l'Ente.

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio e deve attenersi ai regolamenti e alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Ente.

Gli operatori assegnati ad un'Area omogenea di rischio (cfr. paragrafo 6.1) devono essere accompagnati da un referente scelto dal Fornitore che li istruirà sulle mansioni specifiche, inerenti il lavoro da effettuare in quell'Area, e controllerà costantemente l'operatore (sia durante il periodo di prova, sia in seguito) sino al raggiungimento della completa autonomia e sicurezza nello svolgimento del compito assegnato.

Ogni variazione di personale dovrà essere comunicata all'Ente prima della presa in servizio dell'operatore.

Tutto il personale deve essere:

- in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa in tema di lavoro;
- sottoposto a sorveglianza sanitaria da parte del medico competente, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., gli accertamenti diagnostici integrativi della visita medica sono quelli indicati dalla Direzione Sanitaria dell'Ente di concerto con il medico competente del Fornitore e nel rispetto del D.Lgs 81/08;
- in regola con le vaccinazioni obbligatorie per legge, sono invece fortemente raccomandate la vaccinazione antiepatite B, quella antinfluenzale e la vaccinazione anti COVID-19;
- provvisto di dispositivi di protezione individuali, ai sensi del D.Lgs 81/08 e s.m.i., che devono essere concordati ed approvati dall'Ente e dal Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Ente nel rispetto di quanto disposto dallo stesso nel rispetto del D.Lgs 81/08.

La verifica dei documenti sanitari relativi alle vaccinazioni, nonché di ogni altra documentazione sanitaria relativa al personale che dovesse ritenere utile esaminare, può essere effettuata periodicamente dall'Ente di concerto con il medico competente del Fornitore.

Il Fornitore deve dare precise disposizioni e assicurarsi che il personale che dovesse presentare i prodromi o sintomi di malattie infettive o infestazioni (che possono compromettere la sicurezza igienico-sanitaria delle strutture) non venga adibito allo svolgimento dei servizi.

Nel caso in cui gli operatori rimangano vittime di infortunio sul lavoro provocato da oggetti taglienti e/o pungenti contaminati da materiale biologico, dopo aver ricevuto le prime cure presso l'Ente devono rivolgersi al medico competente del Fornitore per i successivi adempimenti amministrativi e di promozione della salute dei lavoratori.

Il personale deve essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.17).

Il Fornitore ed il personale da esso dipendente devono uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie ed alle direttive di carattere generale e speciale impartite dall'Ente per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore.

Il Fornitore deve fornire al personale impiegato idoneo vestiario di lavoro ed ogni dispositivo di protezione individuale necessario, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.18).

La conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei CAM deve essere assicurata secondo le modalità previste dal suddetto DM n. 51 del 29 gennaio 2021.

L'Ente può richiedere la sostituzione del personale da esso giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza del medesimo, senza che ciò dia diritto al Fornitore di chiedere alcun onere aggiuntivo. In tal caso, il Fornitore è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo.

**OFFERTA
TECNICA**

Il Fornitore è tenuto a favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi, secondo le misure descritte al sub-criterio E.2 illustrato al paragrafo 17.1 del Capitolato d'Oneri.

4.1.1 DIVISE DEL PERSONALE

Il personale deve indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori. Il colore deve essere differente da quello dei dipendenti dell'Ente e differenziato per ogni servizio che il Fornitore svolge all'interno delle strutture/immobili/reparti. In particolare, l'Ente può richiedere colori diversi per la divisa in relazione alla specifica Area omogenea alla quale è destinato l'addetto (Terapia intensiva, Blocchi Operatori, Blocchi Parto, Blocchi di Emodinamica, ecc).

**OFFERTA
TECNICA**

Qualora proposto (rif. sub-criterio F.3 dell'Offerta tecnica), il personale addetto deve utilizzare esclusivamente divise in possesso della certificazione Ecolabel europeo per i prodotti tessili, con riferimento a tutti i requisiti previsti, o altra etichetta ambientale di Tipo I equivalente.

Ogni operatore deve essere provvisto di cartellino di riconoscimento, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del Fornitore, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia.

La divisa deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro. È fatto divieto al Fornitore di affidare al proprio personale il lavaggio degli indumenti da lavoro presso la propria abitazione. Il Fornitore deve quindi assumersi l'obbligo di provvedere al lavaggio degli indumenti da lavoro del personale impiegato per lo svolgimento dei servizi.

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

4.1.2 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale del Fornitore ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto potrà venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei servizi con particolare riferimento alle informazioni relative ai pazienti ed all'organizzazione delle attività svolte dall'Ente.

Nello specifico il Fornitore ha l'obbligo di mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale e di non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività. In caso di segnalazioni da parte dell'Ente, il Fornitore è tenuto a prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti.

Il personale del Fornitore è obbligato a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori sanitari, e agire in ogni occasione con diligenza professionale. Il Fornitore deve perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Ente impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte dell'Ente stesso.

Inoltre, il Fornitore dovrà accertarsi che il proprio personale indossi la divisa e sia munito di cartellino di riconoscimento, abbia sempre con sé un documento di identità personale e rispetti il divieto di fumare.

4.2 FORMAZIONE

Il Fornitore deve assicurare a tutto il personale impiegato per l'esecuzione dei servizi in ambito sanitario una **adeguata e scrupolosa formazione e un aggiornamento professionale periodico**, avente come obiettivo l'acquisizione di conoscenze generali di igiene ambientale e competenza nell'applicare correttamente le metodologie di pulizia e sanificazione negli ambienti a seconda dell'area omogenea di rischio.

4.2.1 FORMAZIONE INIZIALE

Il Fornitore deve garantire che tutto il personale sia stato adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 e che, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi del citato D.Lgs., siano trattati gli argomenti previsti nell'Allegato 2 del DM 51 del 29 gennaio 2021 "Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti" indicati nella sezione sub B, lettera c), punto 1.

Pertanto, prima dell'inizio dell'erogazione del servizio, il Fornitore deve presentare all'interno del PDA (cfr. paragrafo 5.7), il Programma di Formazione del personale che deve contenere:

- gli argomenti del corso secondo quanto indicato nel presente paragrafo;
- il numero di ore previste per la formazione di base (almeno 32 ore di formazione teorica e 24 ore di formazione pratica) e per la formazione periodica del personale (almeno 12 ore all'anno);
- il profilo professionale (*Curriculum Vitae*) dei docenti impiegati, che devono avere una comprovata esperienza (almeno 5 anni) in pulizia e sanificazione in ambito sanitario;
- modalità di valutazione dell'apprendimento dei partecipanti;
- modalità di valutazione del gradimento del corso (sotto forma di questionari);
- il periodo orientativo (date) e le sedi di svolgimento dei corsi organizzati.

Il Programma di Formazione, così presentato, deve poi essere misurato dall'Ente in sede di valutazione del PDA (cfr. paragrafo 5.7). I contenuti dei corsi di formazione dovranno rispondere ai seguenti obiettivi operativi:

- a. presentazione aziendale e norme di comportamento;
- b. acquisire concetti e conoscenze sui processi e sulle metodologie di lavoro nel rispetto delle specifiche tecniche e delle prescrizioni in ambiente ospedaliero/sanitario, con riferimenti particolari a:
 - implicazioni igienico - ambientali generali;
 - caratteristiche delle diverse Aree omogenee di rischio (cfr. paragrafo 6.1);
 - peculiarità degli utenti che vi accedono con l'approccio corretto agli stessi;
 - specifica organizzazione delle attività sanitarie che vi si svolgono;
 - relative dotazioni impiantistiche e tecnologiche;
 - elementi di rischio infettivo nelle strutture sanitarie;
 - concetti di sicurezza igienica (igiene della persona, igiene delle mani, modalità di utilizzo dei guanti, norme comportamentali);
 - concetti di pulizia, sanificazione e sanitizzazione;
 - procedure di esecuzione delle pulizie in relazione a particolari malattie infettive;
 - sequenza corretta delle modalità operative;
 - corrette modalità di utilizzo e delle precauzioni d'uso delle attrezzature e dei prodotti utilizzati per le specifiche attività lavorative;

- c. conoscere ed eseguire correttamente, secondo gli specifici protocolli e procedure di esecuzione previsti nel presente Capitolato Tecnico nonché concordati con l'Ente, le diverse modalità di sanificazione nelle varie Aree omogenee di rischio;
- d. conoscere le procedure di intervento riguardanti la sequenza detergenza/disinfezione, la procedura di decontaminazione, il corretto utilizzo dei prodotti chimici, delle attrezzature e dei dispositivi di protezione adeguati alle situazioni di rischio e sulla raccolta di sostanze e/o preparati pericolosi;
- e. conoscere, utilizzare e gestire correttamente le attrezzature ed i prodotti in ambiente ospedaliero/sanitario con riferimento particolare alle indicazioni e modalità d'uso ed alle norme di sicurezza;
- f. conoscere la corretta gestione dei rifiuti sanitari pericolosi e non pericolosi, nel rispetto di quanto previsto dalle leggi e dalle normative comunitarie;
- g. conoscere la corretta movimentazione dei carichi;
- h. conoscere le procedure e sistemi di autocontrollo;
- i. conoscere le procedure e la normativa ambientale;
- j. conoscere i principi della privacy;
- k. conoscere il piano di emergenza ed evacuazione relativamente ai luoghi oggetto del servizio;
- l. conoscere ed applicare i contenuti del presente Capitolato Tecnico e le eventuali migliori condizioni proposte in Offerta tecnica nello svolgimento della quotidiana attività lavorativa, anche con riferimento alle procedure di verifica e controllo da parte dell'Ente;

OFFERTA TECNICA*Qualora proposto in Offerta Tecnica:*

- m. (rif. criterio B.3 della Tabella del paragrafo 17.1 del Capitolato d'Oneri), conoscere la corretta diluizione ed uso dei prodotti superconcentrati;
- n. (rif. criterio B.3 della Tabella del paragrafo 7.1 del Capitolato d'Oneri), conoscere il corretto utilizzo delle risorse, ivi inclusa l'acqua e l'energia;
- o. (rif. criterio B.3 della Tabella del paragrafo 7.1 del Capitolato d'Oneri), conoscere il corretto conferimento dei rifiuti.

Nel Programma di Formazione deve essere inclusa anche una iniziativa formativa specificatamente rivolta a tutto il personale di coordinamento circa i contenuti del presente Capitolato Tecnico, detta iniziativa potrà essere svolta in collaborazione con referenti che l'Ente intende dedicare a questo compito. Il personale di coordinamento del Fornitore, al termine dell'iniziativa, deve dimostrare di conoscere i contenuti del presente Capitolato Tecnico. Il Programma di Formazione deve inoltre prevedere specifiche "attività di recupero" per il personale che non ha superato i test di efficacia.

Il Fornitore dovrà mantenere costantemente aggiornato nel Sistema Informativo (cfr. paragrafo 7) il Programma di Formazione.

Il personale impiegato, specie quello acquisito da precedenti contratti, deve essere formato secondo il Piano di Formazione entro l'inizio di erogazione dei servizi e quindi della sottoscrizione del Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale prevista nell'Appendice 3, lett. p.19).

Alla fine del Programma di Formazione ed entro l'inizio di erogazione dei servizi (cfr. paragrafo 5.12), il Fornitore deve presentare al DEC il registro delle presenze, i test finali di verifica effettuati e i risultati conseguiti dei corsi sopra indicati, inclusi quelli relativi al gradimento.

I corsi di formazione, durante il loro svolgimento, possono essere supervisionato da esperti dell'Ente, così da poter verificare in qualsiasi momento l'effettuazione e la conformità delle lezioni al Programma di Formazione.

Obiettivo della formazione quindi è assicurare che il personale sia consapevole della rilevanza ed importanza del proprio ruolo e delle proprie attività e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi in termini di sicurezza e di tutela della salute.

4.2.2 AGGIORNAMENTO DELLA FORMAZIONE

Il Fornitore consegna al DEC, entro 30 (trenta) giorni solari dall'avvio dei servizi e, successivamente, ogni anno entro il mese di gennaio, il Programma di Formazione che intende erogare al personale operante presso l'Ente con indicazione dei tempi di erogazione e degli argomenti. Sempre entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello oggetto di formazione, il Fornitore consegna al DEC la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale. Resta inteso che eventuale nuovo personale dovrà essere formato alle stesse condizioni di cui sopra. La mancata presentazione del Programma di Formazione determina l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.20). La mancata erogazione dei corsi di formazione, secondo le modalità pianificate, determina l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.19).

Inoltre, il Fornitore, su indicazione dell'Ente, deve provvedere ad organizzare corsi di aggiornamento per far fronte a cambiamenti legislativi, valutazione dei rischi, nuovi equipaggiamenti, nuove tecnologie, nuove procedure, piani di sviluppo personali o eventi particolari che ne determinino comunque la necessità.

4.3 SICUREZZA SUL LAVORO

Durante lo svolgimento dei servizi devono essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Tutto il personale del Fornitore ha la responsabilità di prevenire gli infortuni e, di conseguenza, lesioni, malattie e danni che ne possono derivare. I rischi e i fattori di rischio nello svolgimento delle attività di pulizia e sanificazione sono riconducibili a diverse situazioni, tra le quali le più significative sono:

- cadute, scivolate e inciampi, che sono le cause più ricorrenti (a causa di pavimenti bagnati, irregolari o scivolosi, ostacoli vari, illuminazione insufficiente, assenza di segnaletica adeguata, ecc.) e che possono essere evitate con l'adozione di adeguate misure di prevenzione e di comportamento;
- manipolazione inappropriata di prodotti, materiali e oggetti;
- non adeguate posture di lavoro, fonte poi di affaticamento fisico e/o di lesioni corporali;
- rischio chimico per l'utilizzo di prodotti chimici, che possono potenzialmente essere fonti di incendio ed esplosioni o di rischio per la salute umana e ambientale;
- rischio biologico per la manipolazione di materiali potenzialmente infetti;
- rischi elettrici;
- rischio radiologico per l'esposizione alle radiazioni ionizzanti (es. macchine a raggi X per radiodiagnostica);
- equipaggiamento di lavoro.

5. CONDIZIONI E MODALITÀ DI UTILIZZO DELL'ACCORDO QUADRO

Le procedure di affidamento degli Ordini sono dettagliatamente descritte al paragrafo 25 del Capitolato d'Oneri. Nel seguito vengono invece descritte le condizioni di utilizzo dell'Accordo Quadro e il processo di attivazione dei servizi.

Gli Enti non possono sottoscrivere ed inviare Ordini Principali (OP) e Atti modificativi (AM) che non rispettino le condizioni previste di seguito.

5.1 DURATA DELL'ACCORDO QUADRO

L'Accordo Quadro relativo a ciascun Lotto ha una durata di 36 (trentasei) mesi, prorogabile di 12 (dodici) mesi, decorrenti dalla data di attivazione dell'Accordo Quadro con il primo aggiudicatario (che viene comunicata da Consip agli aggiudicatari di ciascun lotto), entro i quali possono essere sottoscritti ed inviati Ordini Principali ed Atti Modificativi agli Ordini.

Per durata dell'Accordo Quadro si intende l'intervallo temporale entro il quale gli Enti possono sottoscrivere ed inviare Ordini e Atti Modificativi.

L'Accordo Quadro, relativo a ciascun lotto, si intende comunque concluso, anche prima del termine di scadenza, qualora si sia esaurito il relativo importo (cfr. Tabella n. 4 del paragrafo 3.4 del Capitolato d'oneri) determinato complessivamente dagli Ordini Principali e dagli Atti Modificativi.

5.2 DURATA DEI CONTRATTI ATTUATIVI E DEGLI ATTI MODIFICATIVI

I singoli contratti attuativi, stipulati mediante sottoscrizione ed invio di Ordini Principali da parte degli Enti, hanno durata di 48 (quarantotto) mesi dalla data di inizio di erogazione dei servizi indicata nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.12), ma possono essere sottoscritti ed inviati Ordini di durata contrattuale anche di 36 (trentasei) o 24 (ventiquattro) mesi qualora l'importo dell'ordine non trovi capienza in nessuna quota tra gli aggiudicatari secondo il meccanismo a cascata descritto al paragrafo 25 del Capitolato d'oneri. Eventuali Atti Modificativi non comportano variazioni della durata del contratto attuativo.

5.3 ITER DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'Ente per aderire all'Accordo Quadro deve seguire il seguente iter procedurale:

- effettuare l'apposita Registrazione sul Portale degli Acquisti della Pubblica Amministrazione <http://www.acquistinretepa.it>
- sottoscrivere ed inviare una Richiesta preliminare (RP) attenendosi a quanto prescritto al paragrafo 5.5;
- valutare e approvare il Piano Dettagliato delle Attività (PDA) consegnato dal Fornitore (cfr. paragrafo 5.7);
- sottoscrivere ed inviare l'Ordine Principale (OP) attenendosi a quanto prescritto al paragrafo 5.9;
- sottoscrivere il Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.12) e il Programma Operativo delle Attività (POA – cfr. paragrafo 7.5.1).

Il Fornitore, una volta ricevuta la Richiesta preliminare deve:

- verificare la correttezza ed il rispetto dei requisiti per l'adesione;
- comunicare la validità formale ed il rispetto dei requisiti (e comunque prestare il supporto necessario per la corretta formalizzazione) e concordare la data per il sopralluogo;
- effettuare il sopralluogo;
- elaborare e trasmettere all'Ente il Piano Dettagliato delle Attività (PDA);
- recepire nel Piano Dettagliato delle Attività (PDA) le eventuali evidenze dell'Ente;
- valutare e accettare l'Ordine Principale (OP) attenendosi a quanto prescritto al paragrafo 5.9;
- predisporre e sottoscrivere il Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.12) e il Programma Operativo delle Attività (POA – cfr. paragrafo 7.5.1).

Nel seguito viene descritto il processo di attivazione dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro ed il contenuto di ognuno dei documenti sopra riportati.

5.4 INIZIO EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La data di inizio erogazione del servizio, coincidente con la sottoscrizione del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.12), deve avvenire **entro e non oltre 40 (quaranta) giorni solari dall'invio dell'OP** ovvero nel maggior termine concordato con l'Ente, che non può essere comunque superiore a 90 (novanta) giorni solari dall'invio dell'Ordine.

Il ritardo nell'attivazione dei servizi, per cause imputabili al Fornitore, determina l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.1).

5.5 RICHIESTA PRELIMINARE (RP)

La Richiesta preliminare (RP) è il documento con cui l'Ente formalizza il proprio interesse alla fruizione dei servizi previsto nell'Accordo Quadro.

La RP deve essere sottoscritta e trasmessa attraverso il Sistema (cfr. paragrafo 1.1 del Capitolato d'Oneri e Regole del sistema e-Procurement della Pubblica Amministrazione) nel rispetto dei contenuti minimi e delle modalità di invio previste nel presente Capitolato Tecnico.

Nella Richiesta preliminare l'Ente deve indicare il nominativo del RUP e il nominativo del DEC di cui al paragrafo 4, anche ai fini di supportare il Fornitore nelle successive fasi di esecuzione del/i sopralluogo/ghi.

La compilazione dei campi previsti nel succitato documento è da ritenersi obbligatoria pena la non validità della Richiesta e il conseguente diritto del Fornitore di non dar seguito alla stessa.

Inoltre, per poter ritenersi valida, l'Ente è tenuta ad allegare alla RP la seguente documentazione integrativa obbligatoria firmata digitalmente:

1. ove ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale di cui al punto 3.2 delle LLGG ANAC n.13 del 13.2.2019, un documento firmato digitalmente con i dati relativi al personale impiegato eventualmente da assorbire, ai sensi dell'art. 57, comma 1 del Codice, secondo le indicazioni previste nel CCNL di riferimento;
2. ove non ricorrano i presupposti per l'applicazione della clausola sociale di cui al punto 3.2 delle LLGG ANAC n.13 del 13.2.2019, un documento firmato digitalmente con la dichiarazione che non si applica la 'clausola sociale' e le rispettive motivazioni;
3. un documento che integra il "Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze" (Allegato 16 - Documento di valutazione dei rischi standard da interferenze), riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui vengono eseguiti i servizi oggetto dell'Accordo Quadro, con l'indicazione delle misure per eliminare o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenza, nonché dei relativi costi.

L'Ente ha la facoltà, da esercitarsi entro 1 (un) giorno lavorativo dall'invio e/o dalla trasmissione della Richiesta, di revocarla, avvalendosi dello stesso strumento utilizzato per l'invio. Trascorso il predetto termine, la Richiesta è irrevocabile e il Fornitore è tenuto a dare esecuzione alle attività di seguito previste.

Ricevuto la Richiesta, il Fornitore deve:

- in base all'importo, controllare la capienza del massimale dell'Accordo Quadro stipulato in funzione della quota aggiudicata per valutare la possibilità/impossibilità di dar seguito alla Richiesta preliminare;
- controllare la validità della Richiesta in base a quanto definito nel presente paragrafo, verificando la correttezza ed il rispetto dei requisiti e di tutte le condizioni per l'adesione e verificando che sia firmata digitalmente e corredata dalla documentazione di cui ai precedenti punti;

- entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della Richiesta, può accettarla o comunicare all'Ente, attraverso il Sistema, l'impossibilità di dare esecuzione alla Richiesta non valida/non conforme spiegando le ragioni del rifiuto.

Trascorso il predetto termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della Richiesta, qualora il Fornitore non effettui alcuna comunicazione all'Ente, la Richiesta è da ritenersi accettata ed il Fornitore è tenuto a dare esecuzione alle attività previste nei successivi paragrafi.

5.6 SOPRALLUOGO

In caso di accettazione della Richiesta preliminare, il Fornitore richiede all'Ente tramite PEC/Sistema la visione delle strutture/immobili oggetto della Richiesta, in cui effettuare i servizi richiesti. Quindi, entro e non oltre **10 (dieci) giorni solari** dalla data di accettazione della Richiesta, salvo diverso accordo tra le parti opportunamente comprovato a mezzo PEC/Sistema, il Fornitore ha l'obbligo di effettuare il sopralluogo congiuntamente con il Direttore dell'Esecuzione per prendere conoscenza di strutture/locali/ambienti in cui effettuare i servizi. A seguito del sopralluogo deve essere redatto dal Fornitore e sottoscritto dall'Ente un Verbale di sopralluogo che ne attesti l'avvenuta esecuzione.

Si precisa che, su accordo tra le parti opportunamente comprovato a mezzo PEC/Sistema, questa fase può essere composta di più sopralluoghi distribuiti su più date.

Il mancato adempimento del suddetto obbligo determina la non validità della Richiesta. Nel caso in cui vi siano state inadempienze rispetto ai precedenti punti elenco imputabili al Fornitore e che hanno provocato la non validità della Richiesta, l'Ente deve comunicare tali inadempienze a Consip S.p.A. per l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. c.1) e per le opportune determinazioni in merito. In tal caso la procedura di invio della Richiesta preliminare descritta nel paragrafo 5.5 deve essere rieseguita con riferimento all'eventuale aggiudicatario che segue in graduatoria.

5.7 PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ (PDA)

Il Piano Dettagliato delle Attività (PDA) è un elaborato documentale che formalizza la "configurazione dei servizi" proposta dal Fornitore, in funzione delle esigenze rilevate e delle specifiche richieste dell'Ente richiedente, e che inoltre contiene tutte le informazioni necessarie allo svolgimento dei servizi stessi, sia in fase iniziale (es. formazione, assorbimento del personale, ecc.) che in fase di esecuzione (es. aree omogenee di rischio, ecc.).

La configurazione dei servizi si ottiene modulando contenuti prestazionali, modalità operative di esecuzione delle attività, pianificazione delle attività, corrispettivi.

Il PDA deve essere redatto dal Fornitore a seguito di sopralluogo presso l'Unità di Gestione e deve essere presentato obbligatoriamente all'Ente **entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni solari** dalla data di avvio della campagna di sopralluogo a mezzo di posta elettronica certificata (PEC) o a mezzo Sistema.

La mancata consegna del PDA nei termini sopra definiti determina l'applicazione da parte di Consip S.p.A. della relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. c.2).

Il PDA deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire all'Ente le necessarie informazioni per valutare il contenuto, le modalità operative e gestionali ed i corrispettivi economici relativi alle attività offerte.

Premesso che le frequenze minime indicate nell'Appendice 4 – Elenco attività sono da considerarsi come di base per garantire i livelli igienici e qualitativi attesi degli ambienti e di quanto in essi contenuto (avendo preso a riferimento strutture/immobili che, per dimensione, classificazione degli ambienti in base al rischio infettivo e complessità funzionale, sono ordinariamente utilizzati dagli enti del SSN per assicurare la tutela del diritto alla salute), il Fornitore e il DEC (o suoi referenti) possono individuare nuove configurazioni e/o diverse modalità operative di erogazione dei

servizi in funzione delle necessità/esigenze dell'Ente oppure che possono mantenere o migliorare i livelli di servizio previsti oppure far ottenere concrete riduzioni dei costi.

Pertanto, in fase di sopralluogo o comunque prima della redazione del PDA, l'Ente può concordare con il Fornitore, anche su proposta di quest'ultimo, una specifica **configurazione** dei servizi di pulizia e sanificazione in termini di:

- ambienti afferenti a tipologie di Area omogenea di rischio diverse da quelle indicate nel paragrafo 6.1 (es. considerare le sale d'attesa dell'Area omogenea di rischio AR3 come appartenenti all'Area omogenea di rischio AR2);
- tipologia di attività (es. aggiungendo attività non presenti tra le Attività di base utilizzando le Attività a Richiesta Programmabili, così come descritto nel paragrafo 6.3.1);
- relative frequenze (es. incrementando la frequenza delle Attività ordinarie utilizzando le Attività a Richiesta Programmabili, così come descritto nel paragrafo 6.3.1);

sia in conformità con i protocolli previsti da ciascun Ente che delle proposte migliorative presentate in sede di Offerta tecnica dal Fornitore.

Il Fornitore, dopo aver eseguito il sopralluogo ed aver concordato le specifiche richieste con l'Ente, redige il PDA riportando la **nuova configurazione** dei servizi nella Sezione Gestionale, come meglio specificato di seguito.

Nel corso dell'esecuzione dei servizi, il Fornitore può comunque effettuare a proprie spese tutti gli interventi migliorativi che ritiene opportuni, sia giornalieri che periodici, necessari a garantire i livelli igienici e qualitativi attesi, a prescindere dalle frequenze minime indicate.

Su indicazione dell'Ente, nel PDA può essere riportato l'Importo a consumo (cfr. paragrafo 5.11) per le attività straordinarie remunerate attraverso un corrispettivo extra canone (cfr. paragrafi 6.3.2 e 6.4.2).

La data di inizio di erogazione dei servizi va concordata con l'Ente e deve essere indicata nel PDA. In ogni caso l'inizio di erogazione dei servizi deve avvenire **entro e non oltre 40 giorni solari**, salvo diverse esigenze dell'Ente, dall'invio dell'Ordine Principale e comunque contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 5.12.

Eventuali ritardi nell'inizio di erogazione dei servizi daranno luogo alla penale di cui all'Appendice 3, lett. p.1).

Il PDA, dopo la premessa, deve essere opportunamente articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, le tipologie di informazioni di seguito dettagliate.

Sezione introduttiva

Tale sezione deve riportare, per ognuna delle strutture/immobili che compongono l'Unità di Gestione, le seguenti indicazioni minime:

- i dati e le informazioni che consentono di identificare la struttura/immobile e le relative aree oggetto dei servizi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, identificativi (codifica), localizzativi (indirizzo), funzionali (destinazione d'uso dell'edificio e delle sue parti), etc.;
- l'assegnazione di eventuali ambienti non presenti nelle tabelle nn. 2, 3, 4, 5 e 6 del paragrafo 6.1 ad un'Area omogenea di rischio o la riassegnazione di ambienti presenti nelle tabelle nn. 2, 3, 4, 5 e 6 del paragrafo 6.1 in una determinata Area omogenea di rischio in un'altra Area omogenea di rischio;
- l'elenco della documentazione in possesso dell'Ente e che è stata acquisita in fase di sopralluogo;
- le attività oggetto del servizio distinte in Attività di base, Attività a Richiesta Programmabili, possibili Attività a Richiesta non Programmabili, Presidio operativo;

- ove ricorrano i presupposti, il “Piano di assorbimento” atto ad illustrare le modalità di applicazione della clausola sociale di cui al paragrafo 9 del Capitolato d’Oneri;
- il Programma di Formazione iniziale (cfr. paragrafo 4.2.1);
- il valore totale della garanzia definitiva a favore dell’Ente, calcolato come previsto al paragrafo 23.2 del Capitolato d’Oneri;
- altro.

Sezione tecnica

Tale sezione deve riportare, per ognuna delle strutture/immobili che compongono l’Unità di Gestione e in relazione ai servizi richiesti dall’Ente e per ogni Unità di Gestione, al minimo i dati e le informazioni di seguito indicate:

- per ciascuna delle Aree omogenee di rischio (cfr. paragrafo 6.1), i dati di consistenza rilevati in fase di sopralluogo e utilizzati per la determinazione del canone, la superficie da trattare e le frequenze delle Attività a canone (cfr. paragrafo 6.3.1), precisando che per le Attività a canone con frequenze inferiori a quella semestrale, deve essere indicato l’intervallo temporale (non meno di 10 giorni) in cui ricade l’avvio dell’attività;
- le modalità di gestione delle attività di “Ricondizionamento delle sale operatorie, sale parto e sale di emodinamica” dopo ogni intervento e prima dell’intervento successivo in funzione della doppia opzione di determinazione del canone (cfr. paragrafo 6.3.1), perché è compito del Fornitore infatti rappresentare all’Ente richiedente le due opzioni con i relativi costi, al fine di consentirgli l’acquisto della opzione economicamente più vantaggiosa;
- se richiesto il Presidio operativo (cfr. paragrafo 6.4), gli orari e il numero di addetti presenti in ogni reparto per eseguire le Attività a canone (cfr. paragrafo 6.3.1) e per l’esecuzione di eventuali attività urgenti necessarie nel reparto (nell’indicazione dell’orario di presenza degli addetti in ogni reparto, il Fornitore deve considerare l’incidenza delle eventuali attività urgenti che devono essere eseguite dal medesimo personale);
- se richiesto il Presidio operativo per pronto intervento (cfr. paragrafo 6.4, punto 2), il tempo di sopralluogo (emergenza o urgenza) come stabilito nella Tabella 8 del paragrafo 7.3.1;
- se richiesto, il dettaglio del servizio di raccolta dei rifiuti speciali (cfr. paragrafo 6.3.1);
 - se richiesto, il dettaglio del servizio di raccolta dei rifiuti assimilabili agli urbani (cfr. paragrafo 6.3.1);
- le misure di gestione ambientale che il Fornitore intende adottare nel corso dell’esecuzione dei servizi, come descritte in Offerta Tecnica (cfr. criteri tabellari F.1, F.2, F.3 e F.4 dell’Offerta tecnica);
- la lista completa dei detergenti che il Fornitore intende utilizzare nelle pulizie ordinarie con le indicazioni previste nell’Allegato 2 dei CAM, sub B, lettera b), punto 1 (cfr. paragrafo 6.2);
- la lista completa dei detergenti che il Fornitore intende utilizzare nelle pulizie periodiche e straordinarie con le indicazioni previste nell’Allegato 2 dei CAM, sub B, lettera b), punto 2 (cfr. paragrafo 6.2);
- nel caso in cui intenda farne uso, il numero ed il tipo di macchine che il Fornitore impiega (cfr. paragrafo 6.2);
- la lista dei prodotti disinfettanti che il Fornitore intende utilizzare nelle attività ordinarie e straordinarie di sanificazione, eventualmente concordato con i referenti degli Enti responsabili della gestione del rischio infettivo, con le indicazioni previste nell’Allegato 2 dei CAM, sub B, lettera c), punto 3 (cfr. paragrafo 6.2);
- le ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio, tenendo conto di eventuali elementi migliorativi offerti in Offerta tecnica.

Sezione economica

Tale sezione deve riportare, per ognuna delle strutture/immobili che compongono l’Unità di Gestione, al minimo le seguenti indicazioni:

- un quadro sintetico generale dei servizi attivati, in base alle esigenze rilevate con il sopralluogo e/o manifestate dall'Ente;
- la data di inizio di erogazione dei servizi e la durata del contratto;
- per ciascuna delle Aree omogenee di rischio (cfr. paragrafo 6.1), il dettaglio delle attività a canone (Attività di base, Attività a Richiesta Programmabili, Presidio operativo) con il dettaglio dei corrispettivi spettanti al Fornitore e con indicazione di tutti i parametri utilizzati per la definizione, le risorse necessarie alla loro esecuzione (manodopera, materiali, attrezzature, etc.) e le misure di gestione ambientale eventualmente adottate;
- l'eventuale Importo a Consumo (cfr. paragrafo 5.11) stanziato dall'Ente per la remunerazione delle attività extra canone;
- le ulteriori informazioni economiche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio.

Sezione gestionale

Tale sezione deve riportare, per ognuna delle strutture/immobili che compongono l'Unità di Gestione e in relazione ai servizi richiesti dall'Ente, al minimo i dati e le informazioni di seguito indicate:

- il calendario lavorativo relativo a strutture/immobili presso i quali vengono erogati i servizi in relazione alle specifiche esigenze dell'Ente o alla nuova configurazione concordata ed in maniera che l'erogazione dei servizi stessi non intralci e sia di supporto alle normali attività previste nella struttura/immobile; a tal fine, è cura del Fornitore raccordarsi con i responsabili di Uffici/Reparti/Strutture/Unità organizzative indicate dall'Ente stessa per stabilire un calendario che sia funzionale alle esigenze e che eviti qualsiasi intralcio o disturbo allo svolgimento delle normali attività previste;
- in conformità a quanto sopra, l'esplicitazione per ogni singolo servizio (compresi i servizi di Costituzione e gestione dell'Anagrafica Tecnica di cui al par. 7.2 e di Contact Center di cui al par. 7.3) di modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno e che sono impegnative per il Fornitore per l'erogazione dei servizi stessi;
- il numero telefonico previsto per la Reperibilità e pronto intervento (cfr. paragrafo 7.4);
- i recapiti del Gestore del Servizio;
- gli orari nei quali sono presenti gli operatori del servizio di pulizia e sanificazione, anche in riferimento a quanto specificato al paragrafo 6.4 (Presidio Operativo);
- eventuali variazioni di orario rispetto a quanto inizialmente prescritto nel Capitolato Tecnico;
- il tempo massimo di indisponibilità delle sale operatorie e il tempo massimo di indisponibilità del posto letto a causa della mancata esecuzione delle attività di ricondizionamento delle sale operatorie e di pulizia e sanificazione delle unità letto (cfr. paragrafo 6.3.1), che l'Ente deve indicare al Fornitore prima della predisposizione del PDA;
- eventuali migliorie alle condizioni di fornitura offerte dal Fornitore e concordate con l'Ente, comprese tutte quelle previste nell'Offerta tecnica, integralmente riportate in una tabella di sintesi, all'interno della quale deve essere inserita anche l'accettazione o meno dell'Ente per ogni misura e l'eventuale misura compensativa concordata nel caso in cui la proposta dell'Offerta tecnica non venga accettata in tutto o in parte;
- se richiesti dall'Ente, i nominativi ed i relativi *curriculum vitae* del personale gestionale del contratto (es. Responsabile del Contratto) e le eventuali certificazioni dichiarate in sede di Offerta tecnica;
- se richiesti dall'Ente, i nominativi del personale dedicato ed appositamente autorizzato ad eseguire attività o interventi presso specifiche aree;
- il nominativo del responsabile del Sistema di gestione della qualità (cfr. paragrafo 10);
- informazioni relative ad eventuali situazioni di particolare interesse per l'erogazione dei servizi, tra cui, su richiesta dell'Ente, la ripartizione dell'importo complessivo del PDA per singola sede;

- le ulteriori informazioni di tipo gestionale utili a definire in maniera più puntuale il servizio o il contratto.

Gestione Indicatori

Tale sezione deve riportare, per ognuna delle strutture/immobili che compongono l'Unità di Gestione e in relazione ai servizi richiesti dall'Ente, al minimo i dati e le informazioni di seguito indicate:

- tutte le informazioni relative al calcolo del Livello di Servizio (cfr. paragrafo 10.1), comprese le aree oggetto di rilevazione su cui calcolare gli indicatori;
- tutte le informazioni relative agli Indici Globali di Prestazione per ciascuna area di rischio (cfr. paragrafo 10.1);
- le check list che verranno utilizzate durante la rilevazione (Appendice 2);
- la modalità di applicazione delle penali (Appendice 3 paragrafo 1.1);
- per ogni Unità di Controllo, propria di ogni Indice di Controllo, così come definita al paragrafo 10.1, le dimensioni del campione che verrà di volta in volta sorteggiato;
- le ulteriori informazioni utili ai fini del calcolo e del monitoraggio del livello di servizio;

OFFERTA TECNICA

In tale sezione dovrà inoltre essere descritto il sistema di autocontrollo proposto in Offerta tecnica (relativo al criterio D.1 della Tabella 10 del Capitolato d'oneri) che il Fornitore intende sviluppare per l'ottimizzazione del sistema di controllo della qualità dei servizi.

Nel processo di redazione del PDA vale il principio della continuità del servizio, ciò significa che la pianificazione temporale delle attività deve tenere conto delle azioni effettuate dal precedente fornitore del servizio stesso qualora ve ne sia evidenza. In caso contrario, le attività vanno previste nel PDA entro 30 giorni solari dall'inizio di erogazione del relativo servizio. Resta inteso che il Fornitore deve sempre e comunque garantire la continuità dei servizi presi in carico e deve quindi coordinarsi tramite il DEC con eventuali fornitori a cui è subentrato.

5.8 VALUTAZIONE DEL PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ

È compito del DEC verificare che all'interno di tutte le sezioni del PDA siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze dell'Ente.

L'Ente, una volta ricevuto il Piano Dettagliato delle Attività, può **entro 15 (quindici) giorni solari**:

- 1) approvarlo, senza richiedere modifiche, a mezzo PEC/Sistema; si specifica che trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni solari, salvo diverso accordo tra le parti opportunamente comprovato a mezzo PEC/Sistema, il PDA si intende comunque approvato, con il criterio del silenzio-assenso;
- 2) ovvero far pervenire, a mezzo PEC/Sistema, le proprie osservazioni al Fornitore inerenti i contenuti del PDA.

Nel secondo caso, **entro i successivi 10 (dieci) giorni solari** dal ricevimento delle osservazioni (salvo diverso accordo tra le parti opportunamente comprovato a mezzo PEC/Sistema), il Fornitore deve far pervenire all'Ente, a mezzo PEC/Sistema, una nuova versione del PDA che tenga conto delle predette osservazioni, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. c.2).

In tal caso la nuova versione del Piano Dettagliato delle Attività deve essere approvata **entro 15 (quindici) giorni solari** dalla data di consegna da parte del Fornitore.

Il processo sopra descritto, di osservazioni e successive revisione del PDA, può anche essere reiterato dalle parti nel rispetto dei suddetti termini temporali.

Qualora l'Ente non formalizzi l'accettazione nei limiti temporali sopra indicati, salvo diverso accordo tra le parti opportunamente comprovato a mezzo PEC/Sistema, il PDA si intende comunque approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni solari.

È compito dell'Ente verificare sia che le richieste e le esigenze siano state correttamente recepite ed esplicitate nel PDA, sia che le attività proposte dal Fornitore corrispondano ad effettive necessità dell'Ente. La verifica deve essere sia di tipo tecnico che economico.

A seguito dell'approvazione del Piano Dettagliato delle Attività, il Fornitore deve presentare all'Ente, a mezzo PEC/Sistema, la **garanzia definitiva** di cui al paragrafo 23.2 del Capitolato d'oneri, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. c.3), ferma restando la facoltà di Consip di procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 15 comma 1 dell'Accordo Quadro.

Il Piano Dettagliato delle Attività, firmato digitalmente sia dal Fornitore che dall'Ente, deve essere allegato all'Ordine Principale.

Nel caso di invio di un Atto Modificativo (cfr. paragrafo 5.10) o di qualsiasi modifica necessaria, il Piano Dettagliato delle Attività deve essere aggiornato e integrato a cura del Fornitore e successivamente essere sottoposto per accettazione dell'Ente nei termini di quanto descritto al paragrafo 5.7. Pertanto, il Fornitore deve far pervenire all'Ente, a mezzo PEC/Sistema, una nuova versione del PDA che tenga conto degli aggiornamenti, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.2).

5.9 ORDINE PRINCIPALE (OP)

Dopo la valutazione e l'approvazione del Piano Dettagliato delle Attività e dopo aver ricevuto dal Fornitore la garanzia definitiva di cui al precedente paragrafo, l'Ente **può sottoscrivere ed inviare l'Ordine**, provvedendo:

- alla nomina del Responsabile Unico del Progetto (RUP), ai sensi e per gli effetti dell'art. 15 del Codice;
- alla nomina del Direttore dell'Esecuzione (DEC), laddove le relative funzioni non siano svolte dal Responsabile Unico del Progetto, nel rispetto dell'art. 114 del Codice;
- ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., degli artt. 6 e 7 del Decreto Legge 12 novembre 2010, n. 187 nonché della Determinazione dell'A.N.A.C. n. 8 del 18 novembre 2010, alla indicazione sul medesimo Ordine del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello dell'Accordo Quadro e da esse richiesto nonché del CUP (Codice Unico Progetto) ove obbligatorio ai sensi dell'art. 11 della Legge 16 gennaio 2003 n. 3.

L'Ordine Principale è il documento che regola i rapporti fra l'Ente e il Fornitore e deve essere formalizzato tramite il Sistema. È un documento informatico identificato con un apposito numero e generato automaticamente dal Sistema, deve essere firmato digitalmente ed inviato al Fornitore tramite il Sistema allegando il Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7).

La compilazione dei campi previsti nel suddetto documento e l'invio del PDA in allegato è da ritenersi obbligatorio pena la non validità dell'Ordine e il conseguente diritto del Fornitore di non dar seguito allo stesso.

Qualora l'Ente non invii l'Ordine entro e non oltre il termine di 20 (venti) giorni solari decorrenti dalla data di accettazione del PDA, lo stesso perde la propria validità e tale circostanza viene interpretata come formale rinuncia da parte dell'Ente all'acquisizione dei servizi indicati nel PDA, salvo che il ritardo nell'invio dell'OP da parte dell'Ente sia dovuto alla mancata presentazione della garanzia definitiva da parte del Fornitore o dovuto a diverso accordo tra le parti opportunamente comprovato a mezzo PEC.

L'Ente ha la facoltà, da esercitarsi entro 1 (un) giorno lavorativo dall'invio e/o dalla trasmissione dell'Ordine, di revocarlo, avvalendosi dello stesso strumento utilizzato per l'invio. Trascorso il predetto termine, l'Ordine è irrevocabile e il Fornitore è tenuto a dare esecuzione ai servizi richiesti, salvo quanto di seguito previsto.

Ricevuto l'Ordine, il Fornitore deve:

- controllare la validità dell'Ordine in base a quanto definito nel presente paragrafo, verificando la correttezza ed il rispetto dei requisiti e di tutte le condizioni per l'adesione;
- entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi dalla ricezione dell'Ordine, può accettarlo o comunicare all'Ente, attraverso il Sistema, l'impossibilità di dare esecuzione all'Ordine non valido/non conforme spiegando le ragioni del rifiuto.

Trascorso il predetto termine di 4 giorni lavorativi dalla ricezione dell'Ordine, qualora il Fornitore non effettui alcuna comunicazione all'Ente, l'Ordine è da ritenersi accettato ed il Fornitore è tenuto a dare esecuzione all'Ordine stesso.

La data di inizio erogazione del servizio va concordata con l'Ente e deve essere indicata nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7). In ogni caso, l'inizio dell'erogazione dei servizi deve avvenire entro e non oltre 40 (quaranta) giorni solari dall'invio dell'Ordine, ovvero nel maggior termine concordato con l'Ente, e comunque contestualmente alla sottoscrizione del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 5.12. Si precisa che il maggior termine concordato con l'Ente non può essere comunque superiore a 90 (novanta) giorni solari dall'invio dell'Ordine.

Eventuali ritardi nell'inizio dell'erogazione dei servizi daranno luogo alla penale di cui all'Appendice 3, lett. p.1).

Le variazioni/aggiornamenti all'Ordine Principale devono essere formalizzate mediante Atti Modificativi, in base a quanto prescritto nel paragrafo 5.10.

Si precisa che la scadenza dell'Accordo Quadro determina l'impossibilità di procedere all'invio di successivi Ordini Principali e Atti Modificativi.

5.10 ATTO MODIFICATIVO DELL'ORDINE PRINCIPALE

Gli Enti, nel periodo di validità dell'Accordo Quadro, possono modificare l'Ordine Principale tramite Atto Modificativo, sottoscritto ed inviato a Sistema, per variazioni economiche sia in aumento che in diminuzione.

L'Atto Modificativo dunque può essere utilizzato esemplificativamente:

- per aggiungere o eliminare parti dell'Unità di Gestione previste o meno nell'Ordine;
- per attivare un servizio operativo non previsto nell'Ordine;
- per variazioni delle destinazioni d'uso o qualora vi sia l'aggiunta di nuovi ambienti alle Aree Omogenee di rischio;
- per variare le specifiche di erogazione dei servizi (es. variazione del monte ore relativo al servizio di Presidio operativo, per apportare variazioni al calendario lavorativo - ad esempio richiesta del servizio di pulizia da giorni 5/7 a giorni 6/7 o 7/7);
- per stanziare l'Importo a Consumo (cfr. paragrafo 5.11), nel caso in cui l'Ente non abbia stanziato tale importo in fase di invio dell'OP;
- per aumentare o ridurre l'Importo a Consumo (cfr. paragrafo 5.11) eventualmente stanziato in fase di invio dell'OP;
- per modifiche dei parametri dimensionali dell'Ente oggetto dei servizi, tali da determinare una variazione del canone originario (es. qualora vi siano variazioni nelle consistenze a seguito dell'Anagrafica Tecnica prodotta - cfr. paragrafo 7.3).

L'Atto Modificativo che comporta un incremento del valore economico dell'Ordine Principale, può essere sottoscritto ed inviato:

- nel periodo di validità dell'Ordine e dell'AQ:
 - sino all'esaurimento del valore previsto per ciascuna quota di ogni lotto dell'Accordo Quadro, eventualmente incrementata fino a una soglia massima del 10% (secondo quanto stabilito al paragrafo 3.4 del Capitolato d'Oneri);
 - qualora a seguito di Atti Modificativi in decremento si renda nuovamente disponibile una parte della quota originaria di competenza del Fornitore; in tale caso il massimale reintegrato deve essere utilizzato esclusivamente per l'invio di Atti Modificativi da parte degli Enti già aderenti con lo stesso Fornitore.
- nel periodo di validità del contratto attuativo:
 - qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto attuativo (cfr. paragrafo 3.4 del Capitolato d'Oneri).

L'Atto Modificativo che invece non comporti un incremento del valore economico dell'Ordine può essere sempre sottoscritto ed inviato, purché rientrante nel periodo di validità temporale dell'Ordine.

Ai fini dell'invio dell'Atto Modificativo, l'Ente deve inviare a mezzo PEC/Sistema le proprie richieste al Fornitore, che una volta verificate le condizioni sopra descritte predispone l'aggiornamento del PDA nel rispetto dei termini di cui al paragrafo 5.7.

Gli aggiornamenti devono essere effettuati in modo che l'Ente abbia una chiara visione delle variazioni introdotte (in termini di contenuti sia prestazionali sia economici). Il Fornitore deve garantire la rintracciabilità di tutti gli aggiornamenti del PDA intercorsi. Si precisa che le variazioni comportano anche l'aggiornamento del Programma Operativo (cfr. paragrafo 7.5.1) per il quale il Fornitore deve garantire la rintracciabilità di tutte le variazioni intercorse.

L'Ente deve valutare e approvare il PDA secondo quanto disposto al paragrafo 5.8.

A seguito dell'approvazione del Piano Dettagliato delle Attività, il Fornitore deve presentare, a mezzo PEC/Sistema, una nuova garanzia definitiva a favore dell'Ente - di cui al paragrafo 23.2 del Capitolato d'oneri - il cui importo è calcolato con le medesime modalità sopra indicate applicate al valore della variazione dell'Ordine. Si precisa che la garanzia afferente al singolo Atto Modificativo può essere prestata anche tramite mera corrispondente integrazione della garanzia definitiva afferente il relativo Ordine.

L'Ente, una volta ricevuta la garanzia definitiva, può sottoscrivere ed inviare a Sistema l'Atto Modificativo e il Fornitore entro e non oltre 4 (quattro) giorni lavorativi può accettarlo o comunicare all'Ente, attraverso il Sistema, l'impossibilità di dare esecuzione all'Atto Modificativo non valido/non conforme spiegando le ragioni del rifiuto.

Una volta accettato, l'Atto Modificativo integra l'Ordine Principale stesso.

Si specifica che l'invio di uno o più Atti Modificativi non comporta variazioni della scadenza del contratto attuativo che rimane fissata al termine come definita all'avvio del servizio nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.12). Pertanto, tutte le attività attivate con Atti Modificativi anche in tempi diversi dovranno avere un'unica scadenza, coincidente con la data di scadenza dell'Ordine Principale.

5.11 IMPORTO A CONSUMO

Nell'Ordine Principale e nell'eventuale Atto Modificativo è possibile inserire un importo forfettario aggiuntivo destinato alla remunerazione delle attività non prevedibili in fase di PDA iniziale (cfr. paragrafo 5.7), che viene utilizzato nel corso della durata contrattuale senza necessità di effettuare successivi nuovi ordini. Pertanto, l'Importo a Consumo è

l'importo destinato alla copertura finanziaria di tutte le attività che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone (cfr. paragrafi 6.3.2 e 6.4.2) richieste dall'Ente e viene utilizzato durante il corso di validità OP attraverso l'emissione di Ordini di Attività (ODA).

L'importo forfettario a consumo può essere stanziato:

- in fase di sottoscrizione ed invio dell'Ordine;
- in un momento successivo all'invio dell'Ordine, purché nel periodo di validità ed efficacia della quota dell'Accordo Quadro del Fornitore affidatario dell'Ordine, tramite Atto Modificativo.

L'Importo a Consumo complessivo stanziato, anche se indicato in maniera presuntiva, concorre nella sua interezza a definire la capienza di ciascuna quota dell'Accordo Quadro.

L'Ente provvede alla richiesta, a mezzo PEC, delle eventuali prestazioni da erogarsi tramite il ricorso dell'Importo a Consumo. Il Fornitore prende atto di tale richiesta e provvede ad aggiornare opportunamente il PDA e il POA (cfr. paragrafi 5.7 e 7.5.1) del trimestre di riferimento.

Si precisa che, nel caso in cui non sia stato stanziato l'Importo a Consumo, l'Ente non può richiedere l'esecuzione di attività extra canone, che possono quindi essere erogate solo a seguito dell'invio di un Atto Modificativo dell'OP con l'integrazione del nuovo Importo a Consumo.

5.12 VERBALE DI CONSEGNA

Il Verbale di Consegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Unità di Gestione in cui dovranno essere espletate le attività tutta la durata dell'Ordine.

Il Verbale, predisposto secondo il modello riportato in Appendice 5 al presente documento, deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra il Fornitore e l'Ente e deve recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione del servizio.

Il Verbale di Consegna deve contenere l'elenco della documentazione tecnica in possesso dell'Ente che la stessa consegna al Fornitore e l'indicazione delle eventuali strutture e/o mezzi che l'Ente mette a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, diviene custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e assume l'obbligo formale di prendersene cura e di mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

Al Verbale di Consegna deve essere inoltre allegato il primo Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 7.5.1); esso deve inoltre riportare l'elenco nominativo e il livello di accesso del personale dell'Ente abilitato all'utilizzo del Sistema Informativo (cfr. paragrafo 7.1).

Analogamente, qualora si verificasse una modifica della consistenza dell'Unità di Gestione originaria, o in caso di attivazione di attività per strutture/immobili/ambienti/locali/reparti diversi da quelli di cui all'Ordine Principale, il Verbale di Consegna deve essere redatto anche per le nuove strutture/immobili/ambienti/locali/reparti, secondo le modalità precedentemente illustrate, e allegato al relativo Atto Modificativo.

Il Verbale di Consegna deve prevedere le seguenti sezioni il cui contenuto è dettagliato nel modello di verbale riportato in Appendice 5 al presente documento.

- SEZIONE 0: Elenco delle attività

È la sezione che riporta l'elenco delle attività programmate (Attività di base e a Richiesta Programmabili, Presidio operativo) con le specifiche frequenze/orari per ogni singola struttura o immobile o ambiente o locale o reparto suddiviso nelle diverse Aree omogenee di rischio.

- **SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna dell'Unità di Gestione**

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio delle consistenze dell'Unità di Gestione presa in carico dal Fornitore.

Per particolari motivi di urgenza, il DEC o suo Direttore Operativo può richiedere l'avvio delle attività a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di Consegna, mentre le altre sezioni possono essere redatte successivamente.

In tale sezione deve essere indicato il dettaglio della documentazione presa in carico dal Fornitore e, inoltre, devono essere indicati eventuali locali e/o strutture e/o mezzi e/o servizi che il DEC o suo Direttore Operativo eventualmente dia, in comodato d'uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, viene costituito custode dei suddetti beni all'uopo indicati nel Verbale stesso e si impegna formalmente a prendersene cura ed a mantenerli in modo tale da garantire il buono stato di conservazione degli stessi.

- **SEZIONE 2: Organizzazione del Fornitore e dell'Ente**

Il Fornitore deve riportare l'organigramma per struttura/immobile, con esplicitazione delle risorse impiegate per singolo servizio, la relativa qualifica e livello di inquadramento, la mansione, il contratto collettivo di riferimento e il monte ore settimanale per ogni addetto all'erogazione dei servizi (cfr. paragrafo 12).

Il Fornitore deve altresì riportare i nominativi dei Direttori Operativi e l'elenco del personale dell'Ente abilitato all'accesso al Sistema Informativo e al Contact Center, nonché i canali di comunicazione relativi al Contact Center (cfr. paragrafo 7.3) e al servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 7.4).

- **SEZIONE 3: Subappalto**

In tale sezione il Fornitore, qualora voglia avvalersi del subappalto e sempre che abbia rispettato in sede di gara le prescrizioni previste dal Capitolato d'Oneri, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare per lo specifico Ordine, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi e l'attestazione della sussistenza di tutte le condizioni definite ai sensi del D.Lgs 36/2023 e s.m.i e specificate nell'Accordo Quadro. Si precisa che l'autorizzazione al subappalto viene richiesta dal Fornitore alla Consip S.p.A. prima della redazione del Verbale di Consegna che, invece, contiene soltanto le attività ed i nominativi dei subappaltatori autorizzati.

- **SEZIONE 4: Altro**

Questa sezione può essere utilizzata per riportare informazioni relative ad altre situazioni di particolare interesse o di dettaglio per l'erogazione delle singole attività secondo quanto riportato nel presente Capitolato.

Qualunque variazione al Verbale di Consegna, anche riguardante una singola sezione dello stesso, deve sempre essere ratificata mediante un successivo Verbale di Consegna controfirmato dalle parti.

5.13 VERBALE DI RICONSEGNA

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Ente, alla scadenza del Contratto, l'Unità di Gestione oggetto del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.12).

In prossimità della scadenza del contratto, l'Ente comunica al Fornitore la data esatta di riconsegna di strutture/immobili/locali/aree/ambienti e in tale data si provvederà alla firma del Verbale di Riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Tale Verbale deve essere redatto in duplice copia secondo il modello di cui all'Appendice 6 al Capitolato Tecnico e recare la firma congiunta di entrambi le parti.

Qualora nel corso del contratto l'Ente debba dismettere uno degli immobili o porzioni di esso, dovrà essere redatto un Verbale di Riconsegna specifico.

Il Verbale deve contenere le seguenti sezioni:

- elenco documentazione cartacea ed elettronica consegnata dal Fornitore all'Ente relativa al servizio di Anagrafica tecnica (cfr. paragrafo 7.2);
- elenco documentazione cartacea ed elettronica consegnata, dal Fornitore all'Ente, relativa al Sistema informativo (cfr. paragrafo 7.1);
- elenco dei beni/strutture/mezzi, precedentemente dati in custodia al Fornitore dall'Ente, che vengono restituiti;
- informazioni per la continuità del servizio.

Il Fornitore è obbligato a garantire la continuità del servizio, pertanto dovrà agevolare l'avvio della erogazione dei servizi da parte del nuovo fornitore entrante.

Su richiesta del Direttore dell'Esecuzione, il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- fornire tutte le informazioni richieste relative al personale utilizzato nel corso di esecuzione del contratto, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.29).;
- affiancare l'Ente ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunione ed incontri.

6. SERVIZI OPERATIVI

I servizi operativi oggetto del presente Accordo Quadro sono:

1. Pulizia e sanificazione
2. Presidio operativo

Il presente Capitolato propone un elenco di prestazioni minime richieste, nonché un elenco esemplificativo ma non esaustivo delle attività che devono essere effettuate.

Attraverso la corretta erogazione dei servizi, il Fornitore è tenuto a garantire:

- l'ottemperanza alle disposizioni imposte dalla normativa tempo per tempo vigente, dal presente Capitolato Tecnico;
- lo stato igienico sanitario degli ambienti;
- la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale di locali, aree e ambienti, delle superfici e

delle relative apparecchiature prese in consegna tramite Ordine Principale e Atto Modificativo, impegnandosi a segnalare all'Ente gli eventuali guasti e/o danni a loro carico riscontrati durante la esecuzione delle attività;

- la piena disponibilità e fruibilità degli spazi;
- l'erogazione efficiente dei servizi in modo da trasmettere un'elevata immagine del singolo Ente e, in particolare, della Pubblica Amministrazione in generale.

6.1 AREE OMOGENEE DI RISCHIO

Le aree oggetto dei servizi operativi sono distinte in tipologie di rischio infettivo secondo le specifiche condizioni igienico-sanitarie e secondo le attività in esse svolte, in funzione della destinazione d'uso e dei flussi dei fruitori dell'area stessa.

Nella seguente tabella - da considerarsi come indicativa e non esaustiva, non vincolante per gli Enti - sono individuate le Aree di rischio, le Aree omogenee di rischio a cui appartengono ed i singoli ambienti, che ciascun Ente poi può adattare al contesto specifico.

Poiché la classificazione degli ambienti in Aree omogenee di rischio è funzionale alla determinazione del canone, si precisa che:

- eventuali ambienti elencati nelle seguenti tabelle in una determinata Area omogenea di rischio possono essere riassegnati ad un'altra Area omogenea di rischio che comprende le attività e le frequenze richieste dall'Ente per quell'ambiente;
- eventuali ambienti non elencati nelle seguenti tabelle devono essere assegnati all'Area omogenea di rischio che comprende le attività e le frequenze richieste dall'Ente per quell'ambiente;
- è comunque possibile personalizzare la classificazione degli ambienti mediante l'utilizzo delle Attività a Richiesta Programmabili.

Tutto quanto sopra deve essere recepito in fase di sopralluogo e riportato nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7).

AREE AD ALTISSIMO RISCHIO (AAR)

Ambienti che necessitano di Bassa Carica Microbica (BMC) e contaminazione attesa controllata per l'esecuzione di procedure altamente invasive e/o per la manipolazione di materiali critici. Nelle Aree ad altissimo rischio il Fornitore è tenuto a far eseguire le attività da operatori dedicati e specificatamente formati per operare in tali ambienti, nonché a limitare al massimo i casi di turn-over del personale.

Queste aree sono distinte nelle seguenti Aree omogenee di rischio, nelle quali rientrano determinati ambienti:

Tabella 2 – Aree ad altissimo rischio

Codice	Aree omogenee di rischio	Ambienti
AAR1	Aree a BCM dei blocchi operatori, dei blocchi parto e dei blocchi emodinamica	Sala operatoria, sala parto e sala travaglio, zona lavaggio mani e altre aree a bassa carica microbica.
AAR2	Aree pulite dei blocchi operatori, dei blocchi parto e dei blocchi emodinamica	Corridoi puliti, sala induzione anestesia e sala risveglio, zona filtro, zona sterilizzazione, zona vestizione, locali e depositi di materiali e dispositivi sterili e/o puliti.
AAR3	Aree sporche dei blocchi operatori, dei blocchi parto e dei blocchi emodinamica	Corridoi sporchi, zona filtro, spogliatoi, servizi igienici, zona relax/attesa, zona raccolta/decontaminazione/lavaggio di

		<i>strumentari/dispositivi/attrezzature usati, deposito rifiuti, locale biancheria sporca, sale ristoro.</i>
AAR4	<i>Reparti con degenza a BCM (centri trapianto, unità risvegli, terapia intensiva e subintensiva, ematologia, terapia intensiva neonatale, isolamento malattie infettive)</i>	<i>Stanze di degenza, medicherie, magazzini e depositi, guardiole, sale di lavoro degli infermieri, tisanerie, cucinette, sale ristoro e altri locali afferenti ai reparti con degenza a BCM.</i>

AREE AD ALTO RISCHIO (AR)

Ambienti che necessitano di contaminazione controllata per l'esecuzione di procedure assistenziali invasive o di procedure ad alto rischio relative a diagnosi e cure per utenti a rischio.

Queste aree sono distinte nelle seguenti Aree omogenee di rischio, nelle quali rientrano determinati ambienti:

Tabella 3 – Aree ad alto rischio

Codice	Aree omogenee	Ambienti
AR1	<i>Reparti con degenza alto rischio e zone a protocollo speciale, identificate dalla Direzioni delle singole strutture (CGU, UGCA, SUAP, UGIR, degenza dialisi, degenza oncoematologia, degenza neonatale, day surgery)</i>	<i>Stanze di degenza, medicherie, magazzini e depositi, guardiole, sale di lavoro degli infermieri, tisanerie, cucinette, sale ristoro e altri locali afferenti ai reparti ad alto rischio e zone a protocollo speciale.</i>
AR2	<i>Diagnosi alto rischio</i>	<i>Locali adibiti a chirurgia ambulatoriale, centrali di sterilizzazione esterne al blocco operatorio, locali di preparazione di farmaci antitumorali, chemioterapici e antiblastici, locali di preparazione di farmaci galenici, locali di preparazione di sacche parenterali, laboratori analisi ad alto rischio, ambulatori e diagnostiche ad alto rischio, locali adibiti a trattamenti dialitici, locali e laboratori FIVET e assimilabili.</i>
AR3	<i>Aree alto rischio</i>	<i>Corridoi, sale di attesa, servizi igienici e altri locali interni a reparti di degenza a BCM e ad alto rischio e interni alle aree diagnosi alto rischio.</i>

AREE A MEDIO RISCHIO (MR)

Ambienti in cui sono eseguite procedure relative a diagnosi e cura destinate ad utenti non particolarmente a rischio e in cui non sono eseguite procedure assistenziali altamente invasive.

Queste aree sono distinte nelle seguenti Aree omogenee di rischio, nelle quali rientrano determinati ambienti:

Tabella 4 – Aree a medio rischio

Codice	Aree omogenee	Ambienti
MR1	<i>Reparti con degenza medio rischio (degenza chirurgica non intensiva, pronto soccorso, DEA, day hospital, lungodegenza, terapia del dolore)</i>	<i>Stanze di degenza, medicherie, magazzini e depositi, guardiole, sale di lavoro degli infermieri, tisanerie, cucinette, sale ristoro, servizi igienici delle degenze, servizi igienici del personale, altri locali di reparto.</i>
MR2	<i>Diagnosi medio rischio</i>	<i>Locali adibiti a: radiodiagnostica, laboratori di analisi, radioterapia, diagnosi e diagnostica strumentale, endoscopia, punti prelievi e trasfusionale, anatomia patologica. Sale autoptiche, palestre e sale ludiche, altri laboratori dove si svolgono attività di diagnosi a medio rischio.</i>
MR3	<i>Aree medio rischio</i>	<i>Corridoi, sale di attesa e altri locali interni a reparti di degenza medio rischio e aree diagnosi alto rischio. Ascensori per trasporto pazienti.</i>

MR4	<i>Servizi igienici aree medio rischio</i>	<i>Servizi igienici delle degenze, servizi igienici del personale, servizi igienici aperti al pubblico.</i>
-----	--	---

AREE A BASSO RISCHIO (BR)

Ambienti a basso rischio infettivo o non direttamente coinvolti nelle pratiche assistenziali.

Queste aree sono distinte nelle seguenti Aree omogenee di rischio, nelle quali rientrano determinati ambienti:

Tabella 5 – Aree a basso rischio

Codice	Aree omogenee	Ambienti
BR1	<i>Uffici e altri locali a basso rischio ad essi assimilabili</i>	<i>Uffici amministrativi e tecnici, studi medici non adibiti a visite ambulatoriali, archivi correnti, chiesa/luogo di culto generale, locali tecnici accessibili, sale convegni e sale riunioni, ambulatori a basso rischio (es. consultori), aule e biblioteche.</i>
BR2	<i>Spazi connettivi e altri ambienti a basso rischio</i>	<i>Portineria e spazi adiacenti, atrii e corridoi di ingresso esterni ai reparti, scale interne, ascensori/montacarichi, sale d'attesa esterne ai reparti di degenza e ai servizi di diagnosi, corridoi, CUP, depositi rifiuti e biancheria sporca, camera ardente, magazzini economici e farmacia, archivi di deposito.</i>
BR3	<i>Alloggi e altri ambienti a basso rischio</i>	<i>Alloggi parenti e ospiti, Stanze per i medici di guardia, alloggi per personale religioso, spogliatoi.</i>
BR4	<i>Altre aree a basso rischio</i>	<i>Scale di emergenza compartimentate, tunnel di collegamento per il trasporto di materiali, alimenti, ecc.</i>

AREE A BASSISSIMO RISCHIO (AE)

Aree, zone o ambienti ospedalieri non coinvolti nelle pratiche assistenziali.

Queste aree sono distinte nelle seguenti Aree omogenee di rischio, nelle quali rientrano determinati ambienti:

Tabella 6 – Aree a bassissimo rischio

Codice	Aree omogenee	Ambienti
AE	<i>Aree esterne</i>	<i>Rampe e atrii di accesso agli ingressi e loro adiacenze, uscite di emergenza, marciapiedi, pensiline, porticati, viali, piazzali, zona sosta ambulanze, terrazzi, balconi, scale esterne e di sicurezza. Pozzi luce, cortili non accessibili, vani tecnici perimetrali (scannafossi). Parcheggi e viabilità carraia.</i>

6.2 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI

Ai sensi dell'articolo 57, comma 2, del D.Lgs 36/2023, i servizi di pulizia e sanificazione devono essere svolti in conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali definite nel Decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 29 gennaio 2021 (approvato con DM 51 del 29 gennaio 2021, in GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) disponibile sul sito web www.gpp.mite.gov.it che stabilisce i "Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti" (CAM), poi modificato dal successivo Decreto Correttivo n. 24 settembre 2021 del Ministero della Transizione ecologica, pubblicato in G.U.R.I. n. 236 del 2 ottobre 2021.

In particolare:

- il Fornitore deve riportare nel PDA la lista completa dei detergenti che intende utilizzare nelle pulizie ordinarie con le indicazioni previste nell'Allegato 2 dei CAM, sub B, lettera b), punto 1; in fase di esecuzione, il DEC può far eseguire specifiche analisi di laboratorio per attestarne la conformità ai CAM. In caso di utilizzo di detergenti non menzionati e descritti nel PDA si applicherà la penale di cui all'Appendice 3 lett. p.26);
- il Fornitore deve riportare nel PDA la lista completa dei detergenti che intende utilizzare nelle pulizie periodiche e straordinarie con le indicazioni previste nell'Allegato 2 dei CAM, sub B, lettera b), punto 2; in fase di esecuzione, per i prodotti privi di etichette conformi alla UNI EN ISO 14024, il DEC richiede la presentazione di rapporti di prova o, in mancanza di tali rapporti, le schede di dati di sicurezza unitamente alle dichiarazioni di conformità ai CAM sottoscritte dal produttore del detergente oppure si riserva di far eseguire specifiche analisi di laboratorio sui prodotti privi dei rapporti di prova e, se previsto dal capitolato, con costi a carico dell'aggiudicatario. In caso di utilizzo di prodotti non conformi ai CAM sarà applicata la penale di cui all'Appendice 3, lett. p.32);
- nel caso in cui intenda farne uso, il Fornitore deve riportare nel PDA il numero ed il tipo di macchine che impiegherà e, in fase di esecuzione, deve rendere disponibile il manuale d'uso e manutenzione delle macchine secondo quanto previsto nell'Allegato 2 dei CAM, sub B, lettera b), punto 3; in fase di esecuzione, il DEC può verificarne la conformità ai CAM. In caso di utilizzo di macchine non conformi ai CAM sarà applicata la penale di cui all'Appendice 3, lett. p.33);
- il Fornitore deve riportare nel PDA la lista dei prodotti disinfettanti che intende utilizzare nelle attività ordinarie e straordinarie di sanificazione, eventualmente concordato con i referenti degli Enti responsabili della gestione del rischio infettivo, con le indicazioni previste nell'Allegato 2 dei CAM, sub B, lettera c), punto 3; in fase di esecuzione, il DEC può monitorare l'aderenza al protocollo per l'uso sostenibile dei disinfettanti. In caso di utilizzo di disinfettanti non conformi ai CAM sarà applicata la penale di cui all'Appendice 3, lett. p.32);
- il Fornitore non può utilizzare i prodotti indicati nell'Allegato 2 dei CAM, sub B, lettera c), punto 4; in fase di esecuzione, il DEC può effettuare verifiche *in situ* e su base documentale per controllarne la conformità ai CAM. In caso di utilizzo sarà applicata la penale di cui all'Appendice 3, lett. p.34);
- in accordo con i referenti dell'Ente, il Fornitore deve collaborare per l'attuazione delle misure e delle azioni intraprese dall'Ente stesso per la promozione dell'igiene delle mani da parte degli operatori (medici, infermieri, ecc.) e degli utenti (pazienti, visitatori, ecc.), ad esempio con l'affissione di apposita segnaletica;
- il Fornitore deve raccogliere e gestire i rifiuti prodotti durante l'esecuzione dei servizi secondo le modalità di raccolta stabilite dal Comune della struttura servita e le indicazioni stabilite dall'Ente, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.35);
- annualmente, entro 60 giorni dall'inizio dell'anno solare, il Fornitore deve redigere ed inviare all'Ente un rapporto in formato elettronico sui prodotti detergenti ed ausiliari di microfibra acquistati e consumati per l'esecuzione del servizio durante il periodo di riferimento, con le indicazioni previste nell'Allegato 2 dei CAM, sub B, lettera c), punto 8, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3 lett. p.36).

6.3 PULIZIA E SANIFICAZIONE

I servizi consistono nella pulizia e sanificazione di locali ed arredi attraverso attività volte ad assicurare il comfort igienico-ambientale all'interno ed all'esterno degli immobili, da effettuarsi in conformità alle disposizioni di seguito riportate, agli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle imprese e nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari, prodotti e materiali previsti in ambito UE.

Tutte le attività di pulizia e sanificazione oggetto del presente Capitolato Tecnico e delle sue appendici e allegati devono essere finalizzate ad assicurare il massimo comfort e a garantire un risultato di livello igienico adeguato alla diversa destinazione d'uso delle aree, allo scopo di contribuire a una migliore qualità della vita degli operatori del SSN e dei

pazienti e diminuire la probabilità di diffusioni di microrganismi portatori di infezioni. In particolare, le attività di pulizia e sanificazione devono garantire:

- la sanificazione dei locali, degli arredi e delle attrezzature in essi contenute in rapporto alla loro specifica destinazione d'uso, ad esclusione di tutte le attrezzature/apparecchiature elettromedicali;
- il mantenimento della carica microbica potenzialmente patogena a livelli bassi e stabili nel tempo;
- la conservazione delle caratteristiche fisiche ed estetiche di tutte le superfici soggette al servizio del servizio;
- l'adozione di sistemi e procedure atte ad impedire che l'erogazione stessa dei servizi non diventi strumento di contaminazione delle superfici.

Il Fornitore deve erogare il servizio in oggetto in conformità alle prescrizioni della Legge 25 gennaio 1994, n. 82 e successive modifiche ed integrazioni, nonché secondo le metodologie/procedure tecnico operative e utilizzando i prodotti/attrezzature descritti in Offerta tecnica.

Qualunque sia la metodologia/procedure proposta, il Fornitore deve inoltre garantire:

- l'utilizzo di materiale monouso, in caso contrario la sanificazione del materiale pluriuso utilizzato deve essere eseguita con lavaggio ad alte temperature (min. 90° C) e seguita da asciugatura (essiccazione) totale dei materiali;
- la sostituzione del materiale (monouso o pluriuso) qualora si presenti sporco;
- che nelle operazioni di pulizia e sanificazione dei servizi igienici la sostituzione dei pannetti avvenga per ogni singolo sanitario trattato;
- che nelle operazioni di pulizia e sanificazione delle stanze di degenza la sostituzione dei pannetti avvenga per ogni singola unità paziente trattata;
- che, salvo diversa indicazione dell'Ente, l'ambiente sia arieggiato durante le operazioni;
- la giornaliera o (se necessario) plurigiornaliera pulizia e disinfezione delle attrezzature di lavoro utilizzate;
- l'accuratezza della pulizia in tutte le Aree omogenee di rischio;
- lo spostamento di arredi e di altro materiale spostabile nelle operazioni di pulizia e sanificazione ed il successivo riposizionamento nella medesima posizione;
- l'utilizzo di segnalatori di pericolo relativi al pavimento bagnato.

In generale, tutte le operazioni devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività lavorative. È cura del DEC comunicare le necessarie informazioni al Fornitore in sede di sopralluogo e di predisposizione del Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7) e in sede di programmazione esecutiva delle attività mediante Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 7.5.1). Il Direttore dell'Esecuzione si riserva la facoltà, per esigenze legate al regolare svolgimento delle attività lavorative, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificati nel Piano Dettagliato delle Attività.

OFFERTA TECNICA

*Nell'ambito del sistema di monitoraggio delle prestazioni di cui al paragrafo 10 e in base quanto proposto e dettagliato nel criterio D.2 dell'Offerta tecnica, il Fornitore deve predisporre un **Sistema di rilevazione passaggi** attraverso il quale sia possibile rilevare in tempo reale l'effettuazione dei passaggi da parte del personale operativo nei locali e nelle aree oggetto del servizio - anche in caso di doppio/triplo passaggio - in modo tale che il Direttore dell'Esecuzione possa verificare in ogni momento il rispetto del POA in termini di frequenze giornaliere e fasce orarie concordate.*

È fatto divieto agli addetti al servizio di spostare e/o manomettere in qualunque modo il materiale cartaceo presente nei diversi ambienti.

Il Fornitore deve inoltre provvedere al posizionamento, nei servizi igienici compresi nelle aree assegnate, del materiale igienico sanitario (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, etc) fornito dall'Ente e la cui fornitura è a carico dell'Ente stessa.

Tutte le attività devono essere effettuate accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto delle attività.

Il servizio deve essere svolto secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo e secondo quanto offerto dal Fornitore nell'Offerta tecnica (rif. paragrafo 17.1 Capitolato d'Oneri).

Tutte le attività devono essere condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento.

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE.

I servizi di pulizia e sanificazione si distinguono in:

1. attività compensate attraverso la corresponsione di un canone (cfr. paragrafo 6.3.1);
2. attività compensate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra canone (cfr. paragrafo 6.3.2).

Qualora richiesti dall'Ente ed eventualmente riportati nel PDA (cfr. paragrafo 5.7), sono altresì compresi nel canone dei servizi di pulizia e sanificazione i servizi di:

- **Raccolta dei rifiuti speciali**, che consiste nella raccolta dei rifiuti speciali (anche sanitari) prodotti dall'Ente dai punti di stoccaggio/accumulo/produzione (deposito preliminare) e conferimento, sulla base della normativa vigente in materia, ai punti di deposito temporaneo/isola ecologica (inteso come luogo appositamente organizzato all'interno della struttura di produzione, c.d. "Deposito temporaneo prima della raccolta"). Sono pertanto esclusi il trasporto esterno e lo smaltimento finale dei rifiuti speciali.
- **Raccolta dei rifiuti assimilabili agli urbani**, che consiste nella raccolta dei rifiuti assimilabili agli urbani, dei rifiuti urbani, carta, vetro, plastica, toner e umido dai punti di stoccaggio/accumulo e conferimento ai cassonetti stradali secondo i criteri localmente previsti.

Prima della predisposizione del PDA, l'Ente deve comunicare al Fornitore l'indicazione precisa dei punti di deposito temporaneo/isola ecologica e delle frequenze/giorni/orari in cui svolgere i servizi, il Fornitore deve riportare tali informazioni nella Sezione Gestionale del PDA (cfr. paragrafo 5.7).

Qualora l'Ente riscontrasse l'esigenza di variare il numero e/o l'ubicazione dei punti di raccolta o dei depositi temporanei, il Fornitore è tenuto ad accettare dette variazioni senza pretendere alcuna modifica delle condizioni contrattuali e di prezzo.

Per i ritiri in occasione di festività o in caso di necessità di modifiche di orari o date di esecuzione dei servizi, il Fornitore è tenuto a recepire le indicazioni dell'Ente, a prendere accordi con il DEC e ad adottare le azioni necessarie a garantire l'esecuzione delle attività in conformità con quanto previsto dal presente Capitolato.

Il Fornitore è tenuto, in caso di variazione nei quantitativi prodotti, ad effettuare i ritiri con frequenza tale da garantire il rispetto dei termini di legge per il deposito temporaneo.

Si precisa che nelle sedi in cui non è presente un deposito temporaneo/isola ecologica, la movimentazione del rifiuto riguarda unicamente i rifiuti assimilati agli urbani.

Per lo svolgimento dei servizi, il Fornitore deve utilizzare attrezzature proprie adeguate alla movimentazione dei rifiuti, nel rispetto delle normative in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro. La pulizia e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature è a carico del Fornitore stesso.

È onere dell'Ente chiudere e etichettare correttamente i contenitori dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi all'atto del ritiro. Gli operatori del Fornitore non sono autorizzati a ritirare contenitori non idonei e devono segnalarne la presenza ai referenti individuati da ciascun Ente. Gli operatori del Fornitore devono inoltre segnalare all'Ente le eventuali necessità di reintegro dei contenitori e delle etichette in tempo utile per garantire il ripristino.

Nell'ipotesi di spargimenti accidentali di rifiuti al momento del ritiro e di generico materiale biologico, il Fornitore deve provvedere e proprie spese - con specifici prodotti, attrezzature e dispositivi di contenimento - alla pulizia dell'area interessata, al fine di minimizzare danni all'ambiente e ripristinare le condizioni di sicurezza.

In generale, i servizi devono rispettare le indicazioni contenute nel D.Lgs. 2 aprile 2006, n.152 e s.m.i.

6.3.1 ATTIVITÀ A CANONE

Le attività a canone di pulizia e sanificazione sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo il programma riportato nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7) e nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 7.5.1). In particolare, rientrano tra le attività a canone:

- le **Attività di base**, che sono prestazioni predefinite e continuative, da effettuarsi nelle Aree Omogenee di rischio indicate nel paragrafo 6.1 con le frequenze minime stabilite riportate nel paragrafo 2 dell'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico;
- le **Attività a Richiesta Programmabili**, che sono attività elencate nel paragrafo 3 dell'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico eseguibili con determinate periodicità e frequenza che consentono all'Ente di:
 - aumentare la frequenza delle Attività di Base;
 - aggiungere ulteriori attività, rispetto alle Attività di Base.

Le Attività a Richiesta Programmabili possono essere richieste in fase di definizione del PDA o in corso dell'esecuzione contrattuale; non è possibile richiedere Attività a richiesta Programmabili di Pulizia senza aver richiesto l'esecuzione di Attività di Base di Pulizia.

Tra le Attività a Richiesta Programmabili, quindi computate nel canone, rientrano le attività di:

- **ricondizionamento delle sale operatorie, delle sale parto e delle sale di emodinamica (codice PPT24)**, che consiste nella esecuzione delle attività a frequenza giornaliera (G/2 e G), indicate nella Tabella AAR1 del paragrafo 2.1 dell'Appendice 4 - Elenco attività, nelle sale operatorie, sale parto e sale di emodinamica dopo ogni intervento e prima dell'intervento successivo;
- **pulizia e sanificazione delle unità letto (Codice PPT21)**, che consiste nella esecuzione delle attività a frequenza giornaliera (G/2 e G), indicate nella Tabella AR1 del paragrafo 2.2 dell'Appendice 4 - Elenco attività, e delle attività di rifacimento del letto e allontanamento della biancheria sporca, su tutti gli elementi che compongono le unità letto di qualunque Area omogenea di rischio alla dimissione di ogni singolo paziente e prima del successivo;
- **passaggio servizi igienici (Codice PMQ14)**, che consiste nella esecuzione delle attività a frequenza giornaliera e settimanale (G/2, G e S), indicate nella Tabella MR4 del paragrafo 3.2 dell'Appendice 4 - Elenco attività, nei servizi igienici di qualunque Area omogenea di rischio.

Per tali attività il costo sarà calcolato in funzione del numero di attività annue rilevate in fase di sopralluogo iniziale (cfr. paragrafo 5.6) in base alle esigenze espresse dall'Ente. In alternativa, tali attività possono rientrare tra le Attività a

Richiesta non Programmabili (cfr. paragrafo 6.3.2) oppure possono essere eseguite dal personale del Presidio operativo - opportunamente dimensionato - e pertanto computate nel canone come ore di presidio (cfr. paragrafo 6.4) e non come singola attività.

Il Fornitore deve rispettare il tempo massimo di indisponibilità della sala operatoria e il tempo massimo di indisponibilità del posto letto - riportati nel PDA (cfr. paragrafo 5.7) - a causa della mancata esecuzione delle rispettive attività, pena l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3, lettere p.30 e p.31).

Le attività a canone di pulizia e sanificazione sono remunerate attraverso un canone mensile comprensivo di tutti i materiali di consumo, i noli e le attrezzature propedeutiche alle attività previste, nonché degli oneri di gestione del personale e di programmazione delle attività degli stessi.

Le Aree omogenee di rischio AAR1 (Aree a BCM dei blocchi operatori, dei blocchi parto e dei blocchi emodinamica) prevedono una doppia opzione di determinazione del canone:

- 1) canone determinato dal costo delle Attività di base e dalle Attività a Richiesta Programmabili;
- 2) canone determinato dalla sola componente relativa al costo del Presidio operativo (cfr. paragrafo 6.4.1).

Le *Attività di Base* di Pulizia sono remunerate attraverso un Canone mensile C_{PO} (€/mese), mentre le *Attività a Richiesta Programmabili* di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico mensile C_{RP} (€/mese) aggiuntivo al Canone mensile.

Nel caso di *Attività a Richiesta Programmabili* di Pulizia richieste in corso di esecuzione contrattuale, queste sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 7.6 e possono essere richieste solo nel caso in cui l'Ente abbia stanziato l'Importo a Consumo di cui al paragrafo 5.11. Resta ferma la possibilità per l'Ente di procedere in alternativa con Atto Modificativo, secondo quanto previsto al paragrafo 5.10.

Il canone mensile (C_{PUL}) è determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle Attività di base e delle Attività a Richiesta Programmabili indicate nel Piano Dettagliato delle Attività, dei prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 6 – Elenco prezzi e dei ribassi offerti in sede di Offerta economica.

Il canone mensile, espresso in €/mese, è calcolato come somma del canone per le Attività di base (C_{PO}) e dell'eventuale canone per le Attività a Richiesta Programmabili (C_{RP}):

$$C_{PUL} = C_{PO} + C_{RP}$$

Si precisa che le Attività di base con frequenza giornaliera di cui all'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico contrassegnate con i simboli G e G/2 sono da intendersi erogate rispettivamente per 1 volta e per 2 volte al giorno per 7 giorni a settimana. Qualora l'Ente dovesse richiedere che tali attività debbano essere effettuate per un numero di giorni a settimana inferiore a 7, ai prezzi di cui all'Allegato 6, al netto del ribasso offerto, si applicherà un coefficiente correttivo S_i pari al corrispondente valore indicato nella seguente tabella.

Tabella 7 – Coefficienti correttivi S_i

Frequenza j -esima attività	Coefficienti correttivi S_i per attività giornaliere		
	5 giorni su 7	6 giorni su 7	7 giorni su 7
G (Giornaliera)	0,77	0,88	1,00
In tutti gli altri casi	1,00		

Modalità di remunerazione a canone - Attività di base

Il canone mensile è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- Attività di base di cui all'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico;
- mq di superficie da trattare per Aree di rischio;
- prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 6 al Capitolato d'Oneri;
- ribassi offerti;

ed è calcolato come segue:

$$C_{PO} = \sum_i p_{pb,i} \times q_i \times S_i$$

dove:

- $p_{pb,i}$ è il prezzo unitario (€/mq mese), al netto del ribasso offerto per Area di rischio (codici ribasso AAR, AR, MR, BR, AE dell'Offerta economica), relativo alle Attività di base da effettuare nella *i-esima* Area omogenea di rischio (codici AAR1, AAR2, AAR3, AAR4, AR1, AR2, AR3, MR1, MR2, MR3, MR4, BR1, BR2, BR3, BR4, AE)
- q_i rappresenta la quantità in mq netti della superficie da trattare della *i-esima* Area omogenea di rischio;
- S_i è il coefficiente correttivo di cui alla Tabella 7, che tiene conto del numero di giorni a settimana di erogazione delle attività giornaliere, nella *i-esima* Area omogenea di rischio.

Si precisa che, qualora nell'Unità di Gestione siano presenti Aree omogenee di rischio non elencate nel paragrafo 6.1 (e quindi nell'Appendice 4 – Elenco attività), queste devono essere ricondotte alle Aree omogenee di rischio elencate nel paragrafo 6.1 e presenti nella sopra citata Appendice, in termini di attività, frequenze e prezzi al netto del ribasso.

Esempio 1

A titolo di esempio si riporta il calcolo del corrispettivo C_{PO} per le sole Attività di base delle Aree omogenee AAR1, AAR2 e AR2 sulla base di uno scenario che prevede quantità fittizie, prezzi a base d'asta e 5, 6 e 7 giorni a settimana di erogazione delle attività giornaliere.

Area di rischio <i>j-esima</i>	Codice prezzo <i>j</i>	Area omogenea <i>i-esima</i>	Codice area omogenea <i>i</i>	Prezzo a base d'asta ($P_{po,ij}$)	Quantità (q_{ij})	n° giorni a settimana	S_i
Altissimo Rischio	AAR	Aree a BCM dei blocchi operatori, dei blocchi parto e dei blocchi emodinamica	AAR1	7,250	5.000 mq	7 giorni su 7	1,00
Altissimo Rischio		Aree pulite dei blocchi operatori, dei blocchi parto e dei blocchi emodinamica	AAR2		15.000 mq	6 giorni su 7	0,88
Alto Rischio	AR	Diagnosi alto rischio	AR2	5,500	10.000 mq	5 giorni su 7	0,77

Applicando la formula per il calcolo del corrispettivo sopra citata, si ottiene il valore mensile del canone (a base d'asta) per l'esempio svolto:

$$C_{PO} = (7,250 \times 5.000 \times 1,00) + (7,250 \times 15.000 \times 0,88) + (5,500 \times 10.000 \times 0,77) = 174.300 \text{ €/mese}$$

Modalità di remunerazione a canone - Attività a Richiesta Programmabili

Il canone mensile (€/mese) per le Attività a Richiesta Programmabili (C_{RP}) è determinato in funzione dei seguenti elementi:

- tipologia di Attività a Richiesta Programmabile di cui all'Appendice 4;
- mq di superficie da trattare;
- n° di punti (es. unità letto, porte, punti luce, lampade scialitiche, ecc.);
- monte ore richiesto per le attività remunerate in €/h;
- prezzi unitari a base d'asta di cui all'Allegato 6 al Capitolato d'Oneri;
- ribassi offerti;

ed è calcolato come segue

$$C_{PP} = C_{PPmqp} + C_{PPh}$$

dove:

- C_{PPmqp} è il canone mensile per le Attività a Richiesta Programmabili remunerate in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento;
- C_{PPh} è il corrispettivo mensile per le Attività a Richiesta Programmabili remunerate in €/h.

Il primo termine si calcola nel seguente modo:

$$C_{PPmqp} = \sum_j p_{mqp,j} \times q_j \times n_j$$

dove:

- $p_{mqp,j}$ è il prezzo unitario (€/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento), al netto del ribasso offerto (codice ribasso PMQ o PPT dell'Offerta economica) relativo alla j -esima Attività a Richiesta Programmabile;
- q_j rappresenta i mq della superficie da trattare o il n° di p.ti oggetto della j -esima Attività a Richiesta Programmabile;
- n_j rappresenta il n° di interventi richiesti al mese per la j -esima Attività a Richiesta Programmabile, in eccedenza (è previsto solo un incremento del numero di interventi) rispetto al numero di interventi previsti per la corrispondente Attività di base (se l'Attività a Richiesta Programmabile non è presente tra le Attività di base, n_j corrisponde al n° di interventi mensili richiesti dall'Ente).

Il secondo termine si calcola nel seguente modo:

$$C_{PPh} = \sum_j p_{h,j} \times h_j \times n_j + \sum_j n_j \times p_{nolo} \times h_n$$

Dove:

- $p_{h,j}$ è il prezzo orario (€/h/intervento), al netto del ribasso offerto (codice ribasso PRH dell'Offerta economica), relativo alla risorsa utilizzata per l'esecuzione della j -esima Attività a Richiesta Programmabile remunerata in €/h;
- n_j rappresenta il n° di interventi richiesti al mese per la j -esima Attività a Richiesta Programmabile, in eccedenza (è previsto solo un incremento del numero di interventi) rispetto al numero di interventi previsti per la corrispondente Attività di base. Se l'Attività a Richiesta Programmabile non è presente tra le Attività di base, n_j corrisponde al n° di interventi mensili richiesti dall'Ente;

- h_j rappresenta il numero di ore previsto per il singolo intervento relativo alla j -esima Attività a Richiesta Programmabile remunerata in €/h;
- p_{nolo} è il prezzo unitario per l'eventuale noleggio di macchine al netto del ribasso offerto (codice ribasso LR dell'Offerta economica) relativo alla Attività a Richiesta Programmabile;
- h_n rappresenta il tempo, in ore, richiesto per il noleggio di eventuali macchine per eseguire la singola Attività a Richiesta Programmabile remunerata in €/h.

Esempio 2

A titolo di esempio si riporta il calcolo del corrispettivo C_{PP} per le Attività a Richiesta Programmabili per l'Area omogenea di rischio AAR1 che prevede:

- 2 interventi al mese di "Pulizia a fondo dei pavimenti" ulteriori rispetto alla frequenza prevista nella tabella delle Attività di base;
- 8 interventi al mese di "Spolveratura ad umido con l'ausilio di prodotti specifici, eliminazione di impronte e macchie da piani di lavoro" ad integrazione delle Attività di base;
- 2 interventi al mese di 2 ore ciascuna di "Pulizia grate e inferriate ad integrazione" ad integrazione delle Attività di base;

sulla base di uno scenario che prevede quantità fittizie, prezzi a base d'asta:

Codice Prezzo	Attività a Richiesta Programmabile	Prezzo a base d'asta	Unità di misura	mq	n. punti	Ore intervento	Numero interventi mese
PMQ15	Pulizia a fondo dei pavimenti	0,106	€/mq sup. da trattare/intervento	1.000			2
PPT36	Spolveratura ad umido, con l'ausilio di prodotti specifici, eliminazione di impronte e macchie da piani di lavoro	0,606	€/punto/intervento		10		8
PRH8	Pulizia grate e inferriate	22,155	€/ora/intervento			2	2

Applicando la formula per il calcolo del corrispettivo sopra citata, si ottiene il valore mensile del canone (a base d'asta) per l'esempio svolto:

$$C_{PP} = (0,106 \times 1.000 \times 2) + (0,606 \times 10 \times 8) + (22,155 \times 2 \times 2) = 349,10 \text{ €/mese}$$

6.3.2 ATTIVITÀ EXTRA CANONE

Le attività extra canone sono **Attività a Richiesta non Programmabili**, eventualmente ordinate dall'Ente ed elencate nel paragrafo 4 dell'Appendice 4 al presente Capitolato Tecnico (codici: da NMQ1 a NMQ22; da NPT1 a NPT45; da NPH1 a NPH17), costituite da attività non programmabili in fase di definizione del PDA - in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità - e richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento.

Queste attività si rendono necessarie al verificarsi di situazioni particolari ed imprevedibili, per cui l'Ente può richiedere uno o più interventi straordinari da quantificarsi di volta in volta. Rientrano tra le Attività a Richiesta non Programmabili anche i servizi richiesti in seguito all'insorgenza di situazioni fuori della norma, come ad esempio l'insorgere di *cluster* epidemici (intesi come gruppo di più casi di infezione, localmente raccolti e circoscritti in un determinato lasso di tempo, capaci di diffondersi con una certa rapidità) all'interno di uno o più reparti o di una o più Aree omogenee di rischio. In tal caso è possibile richiedere la modifica del/i protocollo/i di pulizia e sanificazione in modo da poter mettere in campo misure di prevenzione necessarie a risolvere o contenere la problematica riscontrata.

Le attività extra canone sono eseguite unicamente a seguito di trasmissione del relativo Ordine di Attività (cfr. paragrafo 7.6.1) conseguente ad una eventuale valutazione in contraddittorio tra Fornitore ed ente.

Laddove non rilevate come attività a canone e/o non eseguite dal personale di presidio, tra le Attività a Richiesta non Programmabili, quindi non computate nel canone, rientrano le attività di:

- ricondizionamento delle sale operatorie, sale parto e sale di emodinamica tra un intervento e l'altro (Codice NPT24);
- pulizia e sanificazione delle unità letto (Codice NPT21);
- passaggio servizi igienici (Codice NMQ14).

Le attività a Richiesta non Programmabili sono remunerate attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra canone e pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 7.6 e possono essere richieste solo nel caso in cui l'Ente abbia stanziato l'Importo a Consumo di cui al paragrafo 5.11.

Il corrispettivo delle Attività a Richiesta non Programmabili remunerate in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento prevede il pagamento di un corrispettivo extra canone (EC_{mqp}) pari a:

$$EC_{mqp} = p_{mqp} \times q$$

dove:

- EC_{mqp} è il corrispettivo (€/intervento) per la singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento;
- p_{mqp} è il prezzo unitario (€/mq intervento o €/p.to intervento) al netto del ribasso offerto (codice ribasso NMQ o NPT dell'Offerta economica) relativo alla Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento;
- q rappresenta i mq netti relativi alla superficie da trattare o il n° di p.ti oggetto della singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/mq sup. da trattare/intervento o in €/p.to/intervento.

Il corrispettivo delle Attività a Richiesta non Programmabili remunerate in €/h prevede il pagamento di un corrispettivo extra canone (EC_h) pari a:

$$EC_h = p_h \times h + p_{nolo} \times h_n$$

dove:

- EC_h è il corrispettivo (€/intervento) per la singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/h;
- p_h è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso NPH dell'Offerta economica), della risorsa utilizzata per l'esecuzione della Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/h;
- h rappresenta il tempo, in ore, per eseguire la singola Attività a Richiesta non Programmabile remunerata in €/h;
- p_{nolo} è il prezzo unitario per l'eventuale noleggio di macchine al netto del ribasso offerto (codice ribasso LR dell'Offerta economica) relativo alla Attività a Richiesta non Programmabile;
- h_n rappresenta il tempo, in ore, richiesto per il noleggio di eventuali macchine per eseguire la singola Attività a Richiesta non programmabile remunerata in €/h.

Esempio 3

A titolo di esempio si riporta il calcolo del corrispettivo EC_{NP} per la specifica Attività a Richiesta non Programmabile “Pulizia grate e inferriate” sulla base di uno scenario che prevede quantità fittizie, prezzi a base d’asta:

Codice Prezzo	Attività a Richiesta non Programmabile	Prezzo a base d’asta (P_h o P_{nolo})	Unità di misura	Ore intervento
NPH8	Pulizia grate e inferriate	22,155	€/h	4
LR	Noleggio gru idraulica	90,000	€/h	4

Applicando la formula per il calcolo del corrispettivo sopra citata, si ottiene il valore dell’attività per l’esempio svolto:

$$EC_{NP} = (22,155 + 90) \times 4 = 448,62\text{€}$$

Per le Attività a Richiesta non Programmabili remunerate in €/h devono essere utilizzate figure professionali al più equivalenti ad un operaio qualificato (cfr. paragrafo 6.5.3). Resta inteso che qualora per le attività di cui sopra, la cui esecuzione sia particolarmente complessa tale da richiedere specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico pratiche, anche di coordinamento e sorveglianza di attività svolte da altri lavoratori o per specifica richiesta dell’Ente, possono essere utilizzate figure professionali con livelli superiori, previa autorizzazione del DEC.

6.4 PRESIDIO OPERATIVO

Per Presidio operativo si intende la presenza stabile e la disponibilità continuativa presso le strutture oggetto dell’Ordine Principale di uno o più operatori che, secondo le esigenze dell’Ente, durante il normale orario di lavoro previsto nel PDA per le Attività a canone (cfr. paragrafo 6.3.1) o in orario comunque definito dall’Ente stesso, devono essere presenti negli immobili/strutture/aree/reparti per far fronte ad interventi urgenti o a particolari evenienze legate al servizio di pulizia e sanificazione.

Il personale dedicato all’attività di Presidio durante l’orario di servizio deve essere a completa disposizione dell’Ente per compiere tutte le attività urgenti o non urgenti di pulizia che potrebbero essere richieste.

Il servizio di Presidio operativo può essere distinto in Presidio ordinario e Presidio a richiesta.

6.4.1 PRESIDIO ORDINARIO

Per le esigenze specifiche sono state individuate tre tipologie di Presidio operativo che possono essere ordinate e attivate dall’Ente in fase di PDA:

- Presidio operativo nelle Aree omogenee di rischio AAR1 (Aree a BCM dei blocchi operatori, dei blocchi parto e dei blocchi emodinamica).** Durante l’orario di servizio, il personale dedicato deve essere a completa disposizione dell’Ente per svolgere principalmente ma non esclusivamente, all’interno delle sole Aree di rischio AAR1, il ricondizionamento delle sale operatorie e degli altri ambienti del blocco operatorio dopo ogni intervento e prima dell’intervento successivo, rimuovere materiale organico da tutte le superfici ed eseguire il trattamento decontaminante, effettuare tutte le attività urgenti di pulizia che saranno richieste.

In caso di attivazione, il dimensionamento deve essere proporzionato al numero di sale ed al numero degli interventi ed inoltre deve essere considerato un orario che preveda, da parte del personale adibito al presidio, anche lo svolgimento delle attività a canone (cfr. paragrafo 6.3.1) delle Aree omogenee di rischio AAR1. Pertanto, in caso di attivazione del presidio, non deve essere computato, nel calcolo del canone, il costo delle attività a canone (compresa l’attività di ricondizionamento delle sale operatorie, sale parto e sale di emodinamica tra un intervento e l’altro).

2. **Presidio operativo per pronto intervento nelle altre Aree omogenee di rischio di strutture/immobili a uso ospedaliero (AAR2, AAR3, AAR4, AR1, AR2, AR3, MR1, MR2, MR3, MR4, BR1, BR2, BR3, BR4, AE).** Nel PDA (cfr. paragrafo 5.7) il Fornitore deve indicare gli orari nei quali sono presenti gli addetti impiegati nelle attività a canone (cfr. paragrafo 6.3.1) in ogni ambiente/locale/reparto di ciascuna Area omogenea di rischio. Tali addetti devono quindi essere a disposizione negli orari indicati nel PDA, interrompendo temporaneamente l'esecuzione delle attività a canone, per eseguire attività urgenti da svolgersi all'interno del medesimo ambiente/locale/reparto (es. rimozione di materiale organico e non organico eventualmente sversato accidentalmente; rimozione di vetri o altro materiale potenzialmente pericoloso; pulizia e sanificazione unità letto, qualora ordinata come attività a canone; ecc.). Pertanto, il Fornitore deve considerare, nella redazione dell'Offerta, l'incidenza di tali evenienze ed il tempo necessario alla loro esecuzione.

In caso di necessità, l'Ente può richiedere una integrazione del personale di Presidio operativo che svolga le medesime attività in orari diversi da quelli coperti dal personale per le attività a canone e altre emergenze. L'Ente può quindi richiedere una o più persone di Presidio operativo per pronto intervento per l'esecuzione di ogni attività urgente in tutte gli immobili/strutture oggetto dell'Ordine Principale o in determinati immobili/strutture e/o in determinate aree circoscritte agli immobili/strutture. In quest'ultimo caso, il personale di presidio deve intervenire a chiamata entro un tempo concordato (dipendente dalla dimensione della zona di competenza e dalla dislocazione), comunque compreso tra i 15 ed i 30 minuti (cfr. paragrafo 7.3.1) e specificato nel PDA.

3. **Presidio operativo nelle Aree omogenee di rischio di strutture/immobili a uso non ospedaliero.** In caso di necessità, l'Ente può richiedere personale di Presidio operativo per l'esecuzione di attività urgenti in tutte gli immobili/strutture oggetto dell'Ordine Principale o in determinati immobili/strutture e/o in determinate aree circoscritte agli immobili/strutture. In quest'ultimo caso, il personale di presidio deve intervenire a chiamata entro un tempo concordato (dipendente dalla dimensione della zona di competenza e dalla dislocazione), comunque compreso tra i 15 ed i 30 minuti (cfr. paragrafo 7.3.1) e specificato nel PDA. Si precisa che in nessun caso il personale dedicato al Presidio operativo può svolgere attività comprese nel canone (Attività di base e Attività a Richiesta Programmabili), né tantomeno essere utilizzato per sostituire le assenze del personale impiegato per lo svolgimento di tali attività, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.25).

Il personale di Presidio operativo, nell'orario di operatività, dovrà essere sempre reperibile attraverso la dotazione di idonei sistemi che permettano sia di ricevere chiamate oppure messaggi (es. whatsapp, SMS, ecc.) che di ricevere comunicazioni in luoghi non raggiunti da segnale di telefonia mobile (es. locali interrati).

Il sistema dovrà prevedere che la chiamata possa essere inviata attraverso telefono o Personal Computer.

In sede di sopralluogo iniziale (cfr paragrafo 5.6), l'Ente deve specificare, in funzione delle proprie necessità, il numero di operatori per tipologia (cfr. paragrafo 6.5.3 e paragrafo 3.4 dell'Appendice 4 al Capitolato Tecnico) e, per ognuno di essi, il numero di ore mensili richieste e l'orario di lavoro (fascia oraria e giorni a settimana), così da dare tutte le indicazioni al Fornitore nella predisposizione del PDA.

In particolare, qualora per particolari esigenze l'orario di lavoro non coincida con quello diurno (compreso tra le 6.00 e le 22.00) dei giorni feriali (dal lunedì al venerdì), l'Ente deve specificare al Fornitore la fascia oraria e i giorni della settimana secondo quanto indicato nel paragrafo 6.5.3.

Tali informazioni devono essere inserite dal Fornitore all'interno del POA. L'Ente ha facoltà, per particolari esigenze, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

Il Presidio operativo ordinario è remunerato attraverso un corrispettivo mensile comprensivo degli oneri di gestione del personale di presidio e di programmazione delle attività degli stessi.

L'importo del corrispettivo (C_{PRO}) dipende dal numero e dalla tipologia di figure professionali richieste e dal numero di ore mensili in cui dovrà essere espletato il servizio, è pertanto determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi di cui all'Allegato 6 – Elenco prezzi.

Il corrispettivo mensile (€/mese) delle attività di Presidio operativo ordinario (C_{PRO}) è calcolato come segue:

$$CE_{PRO} = \sum_{i=1}^n p_i \times h_i$$

dove:

- h_i è la quantità di ore mensili richieste per l'*i-esima* risorsa di presidio;
- n è il numero di risorse impiegate nel mese;
- p_i è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso PRH dell'Offerta economica), relativo all'*i-esima* risorsa di presidio.

Il presidio ordinario può essere richiesto in fase di definizione del PDA o in corso di esecuzione contrattuale; in quest'ultimo caso la richiesta è soggetta al processo autorizzativo descritto al paragrafo 7.6 e potrà essere richiesto solo nel caso in cui l'Ente abbia stanziato l'Importo a Consumo di cui al paragrafo 5.11. Resta ferma la possibilità per l'Ente di procedere in alternativa con Atto Modificativo, secondo quanto previsto al paragrafo 5.10.

Per le attività di presidio pulizia devono essere utilizzate figure professionali al più equivalenti ad un operaio qualificato (cfr. paragrafo 6.5.3). Resta inteso che qualora per le attività di cui sopra, la cui esecuzione sia particolarmente complessa tale da richiedere specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico pratiche, anche di coordinamento e sorveglianza di attività svolte da altri lavoratori o per specifica richiesta dell'Ente, possono essere utilizzate figure professionali con livelli superiori, previa autorizzazione del DEC.

6.4.2 PRESIDIO A RICHIESTA

In caso di opportunità e/o necessità legata al verificarsi di un particolare evento, per il quale è necessaria la presenza e la disponibilità continuativa presso gli immobili/strutture/aree/reparti di uno o più operatori, l'Ente può ordinare il Presidio operativo a richiesta, diverso da quello ordinario, in quanto connesso a fattori per i quali non è possibile prevederne frequenza e quantità.

Per richiedere il Presidio operativo a richiesta il Direttore dell'Esecuzione deve contattare il Gestore del Servizio comunicando, con almeno 3 (tre) giorni solari di preavviso, il numero di operatori di cui è richiesta la presenza, specificando giorni e fasce orarie secondo quanto indicato nel paragrafo 6.5.3 e concordando il livello di qualificazione professionale più opportuno per tali attività (cfr. paragrafo 4.3 e paragrafo 4.4 dell'Appendice 4 al Capitolato Tecnico).

Il Presidio operativo a richiesta è remunerato attraverso la corresponsione di un corrispettivo extra canone (EC_{PRR}) e pertanto è soggetto al processo autorizzativo descritto al paragrafo 6.3.2 e può essere richiesto solo nel caso in cui l'Ente abbia stanziato l'Importo a Consumo di cui al paragrafo 5.11.

L'importo del Presidio operativo a richiesta dipende dal numero e dalla tipologia di figure professionali richieste e dal numero di ore in cui deve essere espletato il servizio, è pertanto determinato sulla base delle ore/uomo, secondo i corrispettivi di cui all'Allegato 6 – Prezzi al netto del ribasso offerto.

In particolare, l'importo extra canone del Presidio operativo a richiesta (EC_{PRR}) è calcolato come segue:

$$EC_{PRR} = \sum_{i=1}^m p_i \times h_i$$

dove:

- q_i rappresenta la quantità di ore richieste relativa all'*i-esima* risorsa di presidio;
- m è il numero di risorse richieste;
- p_i è il prezzo orario (€/h), al netto del ribasso offerto (codice ribasso NPH dell'Offerta economica), relativo all'*i-esima* risorsa di presidio.

Per le attività di presidio pulizia devono essere utilizzate figure professionali al più equivalenti ad un operaio qualificato (cfr. paragrafo 6.5.3). Resta inteso che qualora per le attività di cui sopra, la cui esecuzione sia particolarmente complessa tale da richiedere specifiche conoscenze tecniche e/o particolari capacità tecnico pratiche, anche di coordinamento e sorveglianza di attività svolte da altri lavoratori o per specifica richiesta dell'Ente, possono essere utilizzate figure professionali con livelli superiori, previa autorizzazione del DEC.

6.5 PREZZI DEI SERVIZI OPERATIVI

I prezzi dei servizi previsti dipendono da:

- i prezzi predefiniti dei servizi, indicati nell'Allegato 6 – Elenco prezzi;
- i ribassi indicati in Offerta economica;
- il dettaglio del Listino di riferimento da utilizzarsi;

e sono al netto dell'IVA.

Il Fornitore è obbligato ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula dell'Accordo Quadro alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

6.5.1 PREZZI PREDEFINITI DELLE ATTIVITÀ

I prezzi predefiniti delle attività, costituiti da prezzi unitari a base d'asta, sono quelli indicati nell'Allegato 6 – Elenco prezzi al Capitolato d'Oneri e ribassati in sede di Offerta economica.

Tutti i prezzi saranno aggiornati secondo quanto disciplinato all'Articolo 11 bis dello Schema di Accordo Quadro.

I prezzi unitari, al netto del ribasso offerto, sono calcolati come:

$$p_{fin} = p_{BA} \times (1 - R)$$

dove:

p_{fin} = prezzo unitario al netto del ribasso offerto, indicato nell'Allegato 6 - Prezzi;

p_{BA} = prezzo a base d'asta;

R = ribasso presentato in Offerta economica.

I prezzi saranno arrotondati alla terza cifra decimale per difetto se la quarta cifra è compresa tra 0 e 4, per eccesso se la quarta cifra è compresa tra 5 e 9.

6.5.2 LISTINO DI RIFERIMENTO

Ai fini della determinazione del computo dei soli “noli” di attrezzature che dovessero eventualmente rendersi necessarie per lo svolgimento di ciascuna attività, il listino di riferimento vigente alla data di autorizzazione dell’ODA (cfr. paragrafo 7.6.1), al netto del ribasso LR offerto in Offerta economica, è il documento *“Prezzari Informativi dell’edilizia editi dalla Tipografia del genio Civile (DEI) relativi al recupero ristrutturazione manutenzione”*.

I prezzi delle singole voci di listino che verranno applicati saranno quelli vigenti durante la fase di autorizzazione dell’attività ad opera del DEC, al netto del ribasso offerto.

Ciò significa che la pubblicazione di una nuova versione di listino prezzi avrà vigore al netto del ribasso offerto, al fine della liquidazione delle prestazioni solo e soltanto relativamente ad attività non ancora approvate e comunque ancora da iniziare.

6.5.3 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/h

Per la determinazione dei corrispettivi delle Attività a Richiesta Programmabili remunerate €/h, delle Attività a Richiesta non Programmabili remunerate €/h, del servizio di Presidio operativo ordinario e del servizio di Presidio operativo a richiesta, i prezzi indicati nell’Allegato 6 – Prezzi sono differenziati a seconda che la prestazione/attività sia svolta dalle seguenti figure:

- **Operaio comune**, assimilabile ad un operaio di I o II livello del “CCNL – Personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi” o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL;
- **Operaio qualificato**, assimilabile ad un operaio di III livello del “CCNL – Personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi” o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL;
- **Operaio specializzato**, assimilabile ad un operaio di IV, V o VI livello del “CCNL – Personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi” o ad un operaio di un livello equivalente di un altro CCNL.

Qualora particolari esigenze di servizio lo richiedano, l’Ente può richiedere tali attività fuori dell’orario di lavoro diurno (compreso tra le 6.00 e le 22.00) dei giorni feriali (dal lunedì al venerdì). In tal caso, ai prezzi di cui all’Allegato 6, al netto del ribasso offerto, si applicherà un coefficiente correttivo S_h pari a:

- **1,30** in caso di orario feriale notturno (dalle ore 22.00 alle ore 6.00 dei giorni feriali);
- **1,65** in caso di orario diurno (dalle ore 6.00 alle ore 22.00) del sabato e dei giorni festivi;
- **1,75** in caso di orario notturno (dalle ore 22.00 alle ore 6.00) del sabato e dei giorni festivi.

Per cui il prezzo sarà calcolato come:

$$p_h = p_{fin} \times S_h$$

7. SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali sono i servizi relativi alle prestazioni e alle attività trasversali che, pur non facendo parte in senso stretto delle attività operative, risultano fondamentali per ottenere una gestione coordinata ed integrata di tutte le attività di pulizia e sanificazione e degli Ordini in particolare.

I Servizi Gestionali devono garantire la centralizzazione delle informazioni tecniche e gestionali, nonché l'univocità degli strumenti di gestione e di supporto che, unitamente alla struttura organizzativa adottata, devono costituire un efficace "sistema gestionale" finalizzato alla piena conoscenza di strutture e immobili su cui si svolgono le attività, provvedendo ad una efficace ed efficiente gestione della programmazione, all'esecuzione ed al controllo di tutte le attività operative.

Ulteriore obiettivo è quello di fornire all'Ente strumenti finalizzati al miglioramento funzionale delle strutture e degli immobili e delle soluzioni per l'ottimizzazione delle attività e dei costi di esercizio. Ciò avviene attraverso la realizzazione di una piattaforma informativa e di un sistema di procedure e di strumenti operativi comuni per la gestione di tutte le attività oggetto del servizio.

Fanno parte dei "Servizi Gestionali" i servizi di seguito elencati, le cui caratteristiche, i contenuti prestazionali e le modalità operative sono dettagliati all'interno dei successivi paragrafi:

- a) implementazione e gestione del Sistema Informativo (cfr. paragrafo 7.1);
- b) costituzione e gestione dell'Anagrafica Tecnica (cfr. paragrafo 7.2);
- c) gestione del Contact Center (cfr. paragrafo 7.3);
- d) reperibilità e pronto intervento (cfr. paragrafo 7.4);
- e) programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 7.5);
- f) gestione attività ordinarie e straordinarie (cfr. paragrafo 7.6).

Il corrispettivo per i Servizi Gestionali deve considerarsi compreso nel canone dei servizi operativi.

7.1 IMPLEMENTAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Obiettivo del servizio è la gestione dei flussi informativi tra il Fornitore e l'Ente, in modo da garantire alla stessa la pronta fruibilità e disponibilità di dati, documenti e di informazioni (di tipo tecnico, operativo, gestionale ed economico) necessari nelle diverse fasi di pianificazione, programmazione, esecuzione e controllo dei servizi erogati.

Pertanto, il Fornitore deve implementare, mettere a disposizione degli Enti e utilizzare un efficace ed efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo del servizio, che consenta:

- la collaborazione tra il Fornitore e l'Ente attraverso un'opportuna condivisione delle informazioni;
- il controllo del livello qualitativo e quantitativo del servizio (controllo delle attività e misurazione delle performance) erogato, tramite appositi tools di elaborazione dati;
- la piena conoscenza dello stato di consistenza del patrimonio immobiliare;
- la pianificazione, la gestione e la consuntivazione delle attività;
- la consultazione del PDA (cfr. paragrafo 5.7), del Programma di Formazione (cfr. paragrafo 4.2), del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.12), delle anagrafiche (cfr. paragrafo 7.2), degli Ordini di Attività (cfr. paragrafo 7.6) e di tutto quanto altro eventualmente indicato in Offerta tecnica e/o di interesse per l'Ente;
- il controllo dei budget e la corretta allocazione dei costi del servizio erogato, anche suddiviso per tipologia di Area omogenea di rischio.

OFFERTA TECNICA

Nel criterio C.3 dell'Offerta tecnica il Fornitore descrive le funzionalità e le caratteristiche del Sistema Informativo che intende rendere disponibile e accessibile all'Ente per tutto il periodo di vigenza del Contratto e costantemente gestito e implementato.

7.1.1 TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

Il Sistema Informativo deve essere perfettamente operativo alla data di inizio di erogazione del servizio. Il ritardo darà luogo all'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.3). In caso di mancato funzionamento del servizio e/o di mancato aggiornamento dei dati caricati a sistema si applica stessa penale di cui sopra.

L'Ente deve formalizzare l'elenco nominativo e il livello di accesso del proprio personale abilitato all'interno dell'apposita sezione del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.12).

Entro 20 (venti) giorni solari dall'inizio dell'erogazione dei servizi, il Fornitore deve effettuare un corso di formazione all'uso del Sistema per il personale abilitato all'accesso. Il corso può essere effettuato anche mediante videoconferenza o formazione e-learning, previo accordo con l'Ente. Eventuali ritardi nell'effettuazione del corso di formazione danno luogo all'applicazione della relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.4).

L'aggiornamento dei dati sul Sistema Informativo deve essere effettuato da parte del Fornitore con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti) ad eccezione dell'aggiornamento dell'Anagrafica per cui si rimanda al paragrafo successivo.

Il Sistema Informativo proposto deve garantire una modularità ed una flessibilità di configurazione tale da prevedere la possibilità di aggiungere applicazioni, in periodi successivi, tra loro perfettamente integrabili. Ne consegue che, durante tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli contratti attuativi, il Fornitore deve provvedere alla risoluzione di ogni eventuale problema d'uso e di modularità del Sistema stesso.

Alla scadenza del contratto il Fornitore deve rendere disponibili all'Ente, in formato standard (XML, DWG, ASCII o MS Office), tutti i dati raccolti e gestiti dal Sistema Informativo.

7.1.2 REQUISITI TECNICO FUNZIONALI

Per le caratteristiche generali (requisiti), i criteri di strutturazione (anagrafi e archivi, procedure e funzioni), le modalità di aggiornamento e le schede informative relative alle classi tecnologiche gestite dal Sistema Informativo, il Fornitore può fare riferimento alla UNI 10951:2001.

Il Sistema Informativo deve essere basato su un'architettura hardware/ software tale da adeguarsi, con la massima flessibilità, alle necessità delle varie tipologie di utilizzatori, basandosi su modalità d'uso e di accesso alle funzionalità disponibili secondo gli standard più diffusi e conosciuti in modo da consentire un immediato utilizzo ed uno sfruttamento ottimale.

Le caratteristiche del Sistema Informativo proposto devono consentire un approccio immediato alla sostanza dell'applicazione, evitando la necessità di lunghi processi di apprendimento da parte del personale addetto; la struttura dei dati, i livelli e le modalità di accesso degli utenti al Data Base dovranno essere esplicitamente dettagliati dal Fornitore nel criterio C.3 dell'Offerta tecnica.

Il Sistema Informativo deve prevedere almeno le seguenti funzionalità:

- collegamento telematico tra Ente e Fornitore che consenta una costante interrelazione per la gestione delle informazioni attraverso un supporto on-line;
- navigazione ed accesso ai dati;
- interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dei dati secondo gli standard di rappresentazione più diffusi;
- gestione documentale tramite specifiche funzioni per la gestione informatizzata di tutti i documenti utili allo svolgimento delle attività;

- supporto ai servizi “Costituzione e Gestione dell’Anagrafica”, “Gestione del Contact Center”, “Reperibilità e Pronto Intervento”, “Programmazione e Controllo Operativo delle Attività”, “Gestione Ordini Attività Ordinarie e Straordinarie”;
- gestione dei costi, in modo da consentire l’aggregazione e la ripartizione dei costi secondo la logica dei centri di costo e/o degli immobili oggetto del servizio.

7.2 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL’ANAGRAFICA TECNICA

Ai fini di una corretta esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione è necessaria la corretta conoscenza quantitativa e qualitativa di strutture, immobili, aree, ambienti e locali oggetto dell’Ordine Principale e degli Atti Modificativi, della disposizione delle Aree omogenee di rischio (cfr. paragrafo 6.1), del loro rapporto organizzativo e delle loro dotazioni (unità letto, arredi, cestini, postazioni di lavoro, ecc.).

Il servizio di Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica viene obbligatoriamente ed automaticamente eseguito su tutte le aree oggetto delle attività di pulizia e sanificazione. I Fornitori svolgono le attività di rilievo svolte secondo le specifiche illustrate nel presente paragrafo.

Resta inteso che al termine del rapporto contrattuale le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà dell’Ente. Il Fornitore è obbligato a fornire tutte le indicazioni (tracciati record, modello entità relazioni, etc.) ed il supporto necessario a trasferire le informazioni nell’eventuale nuovo Sistema Informativo che l’Ente intenderà utilizzare al termine della fornitura.

Gli obiettivi principali da perseguire attraverso l’attività di Costituzione e Gestione dell’Anagrafica Tecnica sono:

- la verifica della presenza, della validità e della completezza della documentazione fornita dall’Ente con l’eventuale integrazione della stessa;
- una puntuale conoscenza delle strutture/immobili e della loro suddivisione in Aree omogenee di rischio;
- una puntuale conoscenza degli elementi, dei componenti delle strutture/immobili che permetta, successivamente, una immediata individuazione e valutazione di ogni elemento e componente;
- il controllo della corrispondenza della suddetta documentazione allo stato di fatto;
- una razionale collocazione dei dati (dati, disegni, informazioni, ecc.) all’interno del Sistema, che permetta un veloce accesso e controllo delle informazioni relative alle singole Aree omogenee di rischio e ad arredi, componenti e attrezzature poste in ogni singolo ambiente;
- l’individuazione di indici quantitativi e qualitativi degli spazi;
- una più efficiente erogazione delle attività operative;
- una ottimale pianificazione, oltre che una efficace gestione delle attività, con il raggiungimento di economie di esercizio del complesso di attività, anche in termini di efficienza e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, oltre che di riduzione degli impatti ambientali.

Qualora presso l’Ente risulti già presente integralmente o parzialmente il patrimonio informativo oggetto del servizio, la documentazione relativa deve essere presa in carico dal Fornitore. In particolare, se l’Ente dovesse essere già in possesso dell’Anagrafica Tecnica (in forma sia grafica, sia alfanumerica) in formato elettronico (file, tracciato record e modello entità relazioni), il Fornitore deve provvedere alla corretta migrazione dei dati finalizzata al popolamento delle tabelle del proprio Sistema Informativo.

7.2.1 ACQUISIZIONE DEI DATI

Propedeutiche alla costituzione dell’Anagrafica Tecnica sono l’individuazione e la quantificazione degli elementi oggetto di rilievo, in particolare devono essere censite le informazioni di tipo tecnico, documentale necessarie ad una corretta erogazione del servizio.

Si richiede quindi di acquisire presso l'Ente eventuali documenti di progetto relativi a strutture/immobili/aree/ambienti oggetto dell'Ordine Principale a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento, e in particolare:

- consistenza immobiliare;
- suddivisione degli spazi in piani, aree omogenee di rischio e locali;
- aree e cubatura;
- dati urbanistici;
- destinazioni d'uso;
- dati catastali;
- aree esterne.

7.2.2 CENSIMENTO E RILIEVO

Propedeutiche alla costituzione dell'Anagrafica Tecnica sono l'individuazione e la quantificazione degli elementi oggetto di rilievo (censimento e acquisizione dati). In particolare, in questa fase, devono essere acquisite e censite dal Fornitore le informazioni di tipo tecnico, documentale, normativo (anche acquisendo dati e/o documentazione presso gli Uffici Tecnici dell'Ente) necessarie ad una corretta erogazione del servizio.

Si richiede quindi di acquisire presso l'Ente i documenti di progetto (relazioni tecniche, dati di utilizzo, dati di riferimento, eventuali elaborati grafici, etc.) relativi agli immobili oggetto dell'Ordine a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento.

Terminata la fase di acquisizione dati il Fornitore deve eseguire il rilievo sul campo al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio di Costituzione e Gestione dell'Anagrafica Tecnica.

Devono essere effettuati i rilievi interni dei singoli ambienti dei fabbricati o porzioni di fabbricato costituenti l'Unità di Gestione, individuando al momento del sopralluogo la destinazione d'uso, le quote e procedendo alla misurazione completa dei piani partendo da quelli interrati e/o seminterrati fino alla copertura (ove accessibile).

Le informazioni minime oggetto di rilievo necessarie per la successiva fase di restituzione grafica sono:

- superfici esterne (aree esterne ed aree a verde);
- superfici interne nette e lorde, volumi lordi, dimensionamento totale e dei singoli locali;
- ubicazione degli infissi esterni ed interni;
- articolazione delle superfici per destinazione d'uso;
- distribuzione delle Aree omogenee di rischio all'interno di ogni singola struttura/immobile;
- superfici finestrate, ove presenti, per ogni singola Area omogenea di rischio;
- ubicazione degli infissi esterni ed interni;
- indice di occupazione (dato dal rapporto tra la somma delle superfici di impronta dei singoli punti all'interno dell'i-esima Area omogenea di rischio e la superficie netta della stessa);
- caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali, tipologie, configurazione geometrica e caratteristiche dimensionali);
- n° di punti come definiti nell'Allegato 6 - Elenco Prezzi e loro disposizione all'interno di ogni singola Area Omogenea;
- altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;
- eventuali presenze di controsoffittature;
- posizione dei sanitari nei servizi;
- posizione e dotazione delle aree di conferimento rifiuti ad uso degli utenti;

- posizione e dotazione delle aree di conferimento finale dei rifiuti utilizzati per conferire quanto raccolto durante l'attività di svuotamento sacchi e cestini;
- indice di occupazione (dato dal rapporto tra la somma delle superfici di impronta dei singoli punti all'interno dell'i-esima Area omogenea di rischio e la superficie netta della stessa);
- ubicazione delle postazioni di lavoro;
- tipologia e dimensione degli arredi.

7.2.3 RESTITUZIONE INFORMATICA DEI DATI GRAFICI E ALFANUMERICI

Contestualmente all'attività di rilievo viene effettuata l'attività di restituzione grafica computerizzata.

L'attività di restituzione deve prevedere le planimetrie delle parti dell'edificio sulle quali è stato attivato il servizio.

Gli elaborati grafici devono essere tutti adeguatamente quotati; ad esempio nelle piante devono essere chiaramente indicate la quota del piano di sezione e le quote dei piani di calpestio. La quota del piano di sezione deve essere scelta in modo da selezionare il maggior numero di informazioni possibili sull'edificio in questione (porte, finestre, etc.).

Gli elaborati grafici devono essere forniti tutti in:

- formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad nell'ultima versione disponibile sul mercato;
- formato cartaceo (in un numero di copie pari a 2). In generale la rappresentazione, avviene adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta non rientri nel formato UNI A0, per cui si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200 complessiva del piano e delle rappresentazioni in scala 1:100 di porzioni di pianta.

Deve inoltre essere fornito un indice dettagliato dei documenti consegnati all'Ente .

Gli elaborati devono essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalle norme di riferimento ed in particolare:

- UNI 7310-74 – Cartografia urbana. Rappresentazione convenzionale di aggregati urbani storici prevalentemente caratterizzati da edilizia multipiana;
- UNI 3972 – Disegni tecnici, tratteggi per la rappresentazione dei materiali;
- UNI 3968 – Tipi e grossezze di linee;
- UNI 936 – Disegni tecnici, formati e disposizione degli elementi grafici dei fogli da disegno;
- UNI 938 – Disegni tecnici, formati e piegature dei fogli;
- UNI 7559 parte I e II – scritturazioni e caratteristiche unificanti;
- UNI 8187 – Disegni tecnici, riquadro delle iscrizioni;
- UNI 9511 – Disegni tecnici, rappresentazione delle installazioni.

Le planimetrie devono contenere anche:

- codice numerico progressivo d'ambiente;
- destinazione d'uso, Area omogenea di rischio per ciascun ambiente;
- altezza degli ambienti;
- superficie netta di ciascun ambiente;
- versi di salita delle rampe e delle scale;
- versi d'ingresso ai piani;
- versi di apertura delle porte;
- elementi igienico-sanitari nei bagni;
- localizzazione delle aree di conferimento rifiuti e loro dotazioni.

Si precisa che i grafici devono essere dotati di opportune polilinee propedeutiche alla definizione delle informazioni dimensionali (superfici) richieste.

7.2.4 TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

Il Fornitore deve consegnare gli elaborati grafici unitamente a tutta la documentazione componente l'Anagrafica all'Ente entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di consegna degli immobili (rif. data del Verbale di Consegna cfr. paragrafo 5.12). Eventuali ritardi nella consegna degli elaborati daranno luogo alla penale di cui all'Appendice 3, lett. p.11). A seguito della regolare consegna degli elaborati di cui sopra, l'Ente ha a disposizione 30 (trenta) giorni solari per verificare che tali elaborati non presentino manchevolezze e/o errori significativi rispetto allo stato di fatto. Il Fornitore, entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento di tali osservazioni, deve provvedere alle necessarie rettifiche ed alla riconsegna degli elaborati. Allo scadere di tale ultimo termine, si applica la relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.11).

Il Fornitore ha l'onere di aggiornare, per tutta la durata dell'Ordine, tutte le informazioni raccolte nella fase di costituzione dell'Anagrafica attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo.

L'insieme dei dati deve essere gestito in modo dinamico, con un costante aggiornamento del database, in relazione alle attività, anche non dovute al Fornitore, che ne determinano una variazione qualitativa, quantitativa o dello stato conservativo/funzionale e/o variazioni dei beni oggetto del servizio. L'immissione dei dati deve essere effettuata entro un termine massimo di 7 (sette) giorni solari dall'avvenuta variazione. In caso di mancato aggiornamento o ritardo nell'esecuzione dello stesso, si applica la relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.12).

Le informazioni contenute nell'Anagrafica Tecnica devono essere utilizzate oltre che per l'aggiornamento del PDA e del POA, anche per la ottimale gestione del servizio.

Con cadenza semestrale, entro e non oltre il 15 del mese successivo al semestre oggetto di rilevazione, a partire dalla data di consegna degli elaborati anagrafici, il Fornitore deve consegnare all'Ente un Report che contenga almeno le seguenti informazioni:

- gli aggiornamenti alle consistenze oggetto del servizio, con l'evidenza degli effettivi aggiornamenti eseguiti sugli elaborati grafici e/o alfanumerici;
- la sintesi delle risultanze del rilevamento a vista dello stato di pulizia di aree e spazi o attività necessarie non comprese nelle attività ordinarie, unitamente ad una proposta ed un piano di attività utili a eliminare le criticità riscontrate. Tale piano dovrà almeno contenere:
 - a. individuazione delle Aree e delle specifiche attività necessarie;
 - b. pianificazione delle attività nel semestre;
 - c. indicazione delle modalità di intervento;
 - d. costo totale e di ogni singola attività derivante dai listini scontati in fase di gara.

In caso di mancata consegna del report nel rispetto del termine sopra indicato, si applica al Fornitore la penale di cui all'Appendice 3, lett. p.13).

7.3 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve garantire agli Enti la massima accessibilità ai servizi richiesti mediante un Contact Center dedicato attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, opportunamente dimensionato, progettato e integrato al Sistema Informativo di cui al paragrafo precedente.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi di cui all'Ordine Principale. In caso di ritardo nell'attivazione e/o malfunzionamento, si applica la relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.5).

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Ente in sede di Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 5.12), devono accedere al servizio mediante ciascuno dei seguenti canali di comunicazione che il Fornitore è tenuto a predisporre ed indicare nel Verbale di Consegna stesso:

- un numero verde dedicato;
- un numero fax dedicato;
- un numero di cellulare dedicato (anche per invio di sms e/o whatsapp);
- un indirizzo e-mail dedicato, con dominio che identifichi univocamente il Fornitore;
- il portale web;
- altre modalità proposte in Offerta tecnica.

Il servizio di Contact Center deve comprendere almeno le attività di 'gestione delle chiamate' e di 'tracking delle richieste'.

7.3.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

Il Contact Center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno in cui viene erogato il servizio di pulizia e sanificazione per un intervallo di tempo di 12 ore al giorno, concordato con l'Ente ed indicato nel PDA, con inizio orario compreso tra le ore 8:00 e le ore 20:00. Resta inteso che, fermo restando il numero di ore di operatività, su richiesta dell'Ente è possibile concordare orari diversi da quelli sopra citati.

Al di fuori di tale orario, e quindi durante l'orario e nei giorni in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, devono essere attivi: una segreteria telefonica, un indirizzo e-mail, le code fax e qualunque altro strumento messo a disposizione dal Fornitore, ferma restando la messa a disposizione di un numero telefonico per Reperibilità e Pronto Intervento (cfr. paragrafo 7.4).

La gestione delle chiamate deve prevedere almeno la registrazione di tutte le chiamate nel Sistema Informativo e la classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di richiesta ed al livello di urgenza. La gestione delle chiamate deve inoltre riguardare almeno le seguenti tipologie di chiamata opportunamente codificate:

- a) richieste di intervento;
- b) ricezione degli ODA approvati dal Direttore dell'Esecuzione;
- c) chiarimenti sulle modalità di invio e di formalizzazione degli ODA;
- d) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate);
- e) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- f) solleciti;
- g) reclami.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;
- verso la segreteria telefonica, negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente;
- direttamente verso il servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 7.4), in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore telefonico.

La Consip si riserva di controllare i livelli di servizio, utilizzando il supporto di una Società esterna (Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012). Tali verifiche (cfr. Appendice 7) possono essere effettuate anche a campione durante tutto il periodo di validità dell'Accordo Quadro e dei contratti attuativi.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento (tipo a), l'operatore del Contact Center registra la descrizione della richiesta e contestualmente classifica e assegna il livello di priorità in base alla descrizione del richiedente. In caso di risponditore automatico la priorità sarà indicata dal chiamante. In relazione al livello di priorità assegnato, il Fornitore è tenuto ad intervenire con personale specializzato entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di inizio di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo), pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.14).

Tabella 8 – Tempi massimi del sopralluogo a seguito di chiamata

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo e di intervento in strutture/immobili di tipo non ospedaliero e non ambulatoriale	Tempo di sopralluogo e di interventi in strutture/immobili di tipo ospedaliero e ambulatoriale	Tempo di sopralluogo e di intervento in strutture/immobili dotati di Presidio operativo (cfr. paragrafo 6.4)
Emergenza	Tipico di situazioni che possono determinare l'interruzione delle normali attività.	Il sopralluogo con intervento contestuale deve essere eseguito entro 2 ore dalla chiamata	Il sopralluogo con intervento contestuale deve essere iniziato entro 45 minuti dalla chiamata.	Il sopralluogo con intervento contestuale deve essere iniziato entro 15 minuti dalla chiamata.
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività.	Il sopralluogo con intervento contestuale deve essere eseguito entro 3 ore dalla chiamata	Il sopralluogo con intervento contestuale deve essere iniziato entro 90 minuti dalla chiamata	Il sopralluogo con intervento contestuale deve essere iniziato entro 30 minuti dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 24 ore dalla chiamata. L'intervento deve essere eseguito entro 48 ore dalla chiamata o nel maggior tempo richiesto dalla Ente	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 12 ore dalla chiamata. L'intervento deve essere eseguito entro 48 ore dalla chiamata o nel maggior tempo richiesto dalla Ente	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata. L'intervento deve essere eseguito entro 48 ore dalla chiamata o nel maggior tempo richiesto dalla Ente

Per strutture/immobili di tipo ambulatoriale, in riferimento ai livelli di priorità, si intendono strutture/immobili nei quali si svolgono attività mediche.

Per le attività con livello di priorità "emergenza", il Fornitore è tenuto, una volta ricevute le richieste, a programmare nel più breve tempo possibile e comunicare in tempo reale al DEC o suo delegato, i tempi d'intervento e/o di sopralluogo, realizzare i necessari preventivi e, recepite le autorizzazioni, provvedere all'esecuzione nelle fasce orarie concordate. **In questo quadro si inseriscono le modifiche ai protocolli di sanificazione atte a recepire le recenti disposizioni in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, finalizzate al contenimento del contagio umano.**

7.3.2 TRACKING RICHIESTE

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate nel Sistema Informativo, che tiene traccia di tutte le comunicazioni.

La registrazione nel Sistema Informativo deve avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al precedente paragrafo.

Poiché i termini di inizio del sopralluogo, e quindi la priorità, decorrono dalla data/ora di registrazione della segnalazione, la registrazione deve essere automatica o comunque contestuale alla chiamata se il servizio è presidiato dagli operatori telefonici.

La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dall'orario di servizio presidiato dagli operatori telefonici deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata. Deve prevedersi l'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con processi che consentano, in qualunque momento, la loro rintracciabilità, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

Tabella 9 – Informazioni minime da registrare in base alla tipologia di chiamata

Tipologia di Chiamata	Campi di informazione da Registrare
a) Richieste di intervento	<ul style="list-style-type: none"> • data e ora della richiesta; • motivo della richiesta; • richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore; • n° dell'Ordine Principale di riferimento; • edificio, unità ed ambienti per i quali è stato richiesto l'attività; • stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.); • tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività; • livello di priorità; • numero progressivo assegnato alla richiesta.
b) Ricezione Ordine di Attività	<ul style="list-style-type: none"> • data e ora della ricezione dell'Ordine; • numero progressivo della richiesta di attività a cui è associato l'ordine pervenuto.
c) Chiarimenti su invio e formalizzazione degli Ordini di Attività	<ul style="list-style-type: none"> • data e ora della chiamata; • nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento.
d) Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati	<ul style="list-style-type: none"> • data e ora della chiamata; • nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione. • Oggetto del chiarimento/informazioni
e) Informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività	<ul style="list-style-type: none"> • data e ora della chiamata; • nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento; • numeri progressivi relativi alle richieste di cui è stato richiesto lo stato.
f) Solleciti	<ul style="list-style-type: none"> • data e ora della chiamata; • nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; • numero progressivo dell'attività sollecitata.
g) Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • data e ora della chiamata; • nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; • motivo del reclamo.

7.4 REPERIBILITÀ E PRONTO INTERVENTO

Per tutta la durata del contratto il Fornitore deve garantire la Reperibilità ed il Pronto Intervento per ovviare ad eventuali situazioni eccezionali legate a necessità non prevedibili e con carattere di emergenza/urgenza al di fuori dell'ordinario orario di lavoro ed eventualmente in giorni in cui non è prevista attività lavorativa. L'intervento è attivato su espressa

chiamata da parte degli utenti, abilitati dall'Ente e indicati in apposito elenco nominativo all'interno dell'apposita sezione del Verbale di Consegna.

Il Fornitore si impegna nel rendere attivo un numero telefonico presidiato negli intervalli di tempo non coperti dagli operatori telefonici del servizio di Contact Center (cfr. paragrafo 7.3), da riportare nel Verbale di Consegna, e ad intervenire entro i tempi indicati nella Tabella 8 del paragrafo 7.3.1, in relazione al livello di priorità e di programmabilità dell'intervento, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.6).

La Reperibilità ed il Pronto Intervento devono essere attivi per tutti i giorni dell'anno compresi i festivi.

Tutte le segnalazioni fatte a tale numero devono comunque essere comunicate al Contact Center dal Fornitore, che si occuperà dell'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti), come previsto al paragrafo 7.3.1.

La remunerazione per la Reperibilità ed il Pronto Intervento (comprensivi di tutti gli oneri per diritto di chiamata, manodopera, viaggio, trasporto, costo chilometrico, indennità di trasferta, ecc.) è da ritenersi compresa nel canone dei servizi attivati. Verrà invece remunerato attraverso i listini scontati delle attività extra canone (cfr. paragrafo 4 dell'Appendice 4 – Elenco attività) l'intervento vero e proprio svolto dalla squadra una volta giunta sul luogo della richiesta.

7.5 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

Elemento essenziale del servizio è la programmazione e il controllo operativo di tutte le attività (a canone ed extra canone, ordinarie e straordinarie).

Nell'ambito di ciascun Ordine, il Fornitore deve opportunamente programmare le attività con l'obiettivo non solo di gestire le proprie risorse nel modo più ottimale possibile ma anche di permettere all'Ente di avere evidenza delle attività in corso di esecuzione e che dovranno essere eseguite nel periodo di riferimento, permettendone anche il monitoraggio e le opportune verifiche ad attività avvenute.

7.5.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

Il Gestore del Servizio deve provvedere ad organizzare, all'interno di un Programma Operativo delle Attività su base bimestrale (POA), l'esecuzione di tutte le Attività a canone previste nel PDA e Attività extra canone autorizzate, nonché l'esecuzione di tutte le attività previste nei servizi gestionali.

Nella redazione di tale programma il Fornitore deve porsi i seguenti obiettivi:

- gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate alle attività, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione;
- garantire la corretta e puntuale esecuzione delle attività;
- assicurare il raggiungimento dei livelli di servizio previsti (cfr. paragrafo 10);
- consentire all'Ente il monitoraggio delle attività eseguite, da eseguire e in corso di esecuzione;
- minimizzare l'interferenza tra lo svolgimento delle attività di pulizia e sanificazione e le attività dell'Ente, soprattutto nelle Aree omogenee a rischio più elevato.

Il POA deve essere articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, almeno le tipologie di informazioni di seguito dettagliate:

1. dati riepilogativi delle attività per tipologia, per Area omogenea di rischio e per struttura/immobile/reparto;
2. descrizione delle attività per tipologia, per Area omogenea di rischio e per struttura/immobile/reparto;

3. programmazione operativa delle attività dettagliata per tipologia, per Area omogenea di rischio e per struttura/immobile/reparto;
4. programmazione delle attività gestionali:

Il POA dovrà essere redatto integrandolo con le norme e le istruzioni tecniche di riferimento e con quanto prescritto dai manuali d'uso e manutenzione dei mezzi e delle attrezzature da utilizzare nello svolgimento del servizio.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il Direttore dell'Esecuzione per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività, da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Il POA è pertanto un documento che formalizza la "configurazione dei servizi" da erogare e consiste in un elaborato bimestrale, su base giornaliera, relativo al periodo di riferimento, che comprende la schedulazione, con rappresentazione grafica, di:

- Attività di base da effettuarsi con le frequenze minime stabilite;
- Attività a Richiesta Programmabili;
- Attività a Richiesta non Programmabili, preventivamente autorizzate dall'Ente, la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività Straordinarie (come definite nel paragrafo 7.6), preventivamente autorizzate dall'Ente, la cui data di inizio esecuzione è compresa nel periodo di riferimento;
- Attività Straordinarie (come definite nel paragrafo 7.6) in corso di esecuzione, la cui data di inizio è precedente alla consegna del POA e che sono programmate su più periodi di riferimento;
- eventuali attività tra quelle sopra elencate riprogrammate.

OFFERTA TECNICA

Il Fornitore deve realizzare un sistema di monitoraggio delle prestazioni per consentire all'Ente di effettuare il monitoraggio dell'effettiva esecuzione delle attività elencate nel POA e, in particolare, la rilevazione dei passaggi, così come descritto nel paragrafo 6.3 e proposto nel criterio D.2 dell'Offerta tecnica.

Il sistema deve essere integrato con il Sistema informativo (cfr. paragrafo 7.1) e deve essere disponibile per l'Ente per tutto il periodo di vigenza dell'Ordine Principale, essere gestito per tutta la durata del contratto ed essere perfettamente operativo alla data di avvio dei servizi.

Nell'Offerta tecnica il concorrente deve illustrare le caratteristiche e le modalità di funzionamento del sistema di monitoraggio delle prestazioni (criteri D.1 e D.2 dell'Offerta tecnica), da attivare all'avvio delle attività, pena la penale di cui all'Appendice 3, lett. p.24).

La mancata esecuzione o il ritardo nell'esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto nel Programma Operativo delle Attività comportano la penale di cui all'Appendice 3, lett. p.9).

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel Programma Operativo dovranno essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e dovranno essere riportate nel Verbale di Controllo.

Nel caso in cui, ai sensi dell'art. 125, comma 1, del Codice, il Fornitore abbia ricevuto un'anticipazione del prezzo pari al 20% del valore dell'Ordine, la mancata esecuzione delle attività non riprogrammabili e delle attività riprogrammate, così come riscontrato nel Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 7.5.2) rispetto a quanto previsto nel Programma Operativo delle Attività per cause a lui imputabili, comporta alla **quarta inadempienza** evincibile dal Verbale di Controllo, il venir meno dall'anticipazione, con l'obbligo per il Fornitore di restituire le somme anticipate compresi gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione della anticipazione.

Il POA è un documento che formalizza anche i servizi gestionali da svolgere, che comprende pertanto la schedulazione, con rappresentazione grafica, delle seguenti attività:

- consegna del Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 7.5.2);
- consegna dell'Anagrafica Tecnica (cfr. paragrafo 7.2);
- aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica (cfr. paragrafo 7.2);
- consegna del report sull'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica (cfr. paragrafo 7.2);
- consegna del report sui Livelli di Servizio (cfr. paragrafo 10.1);
- consegna del Programma di Formazione (cfr. paragrafo 4.2);
- svolgimento dei corsi di formazione del personale (cfr. paragrafo 4.2);
- predisposizione dei questionari relativi agli indicatori di soddisfazione (cfr. paragrafi 10.1.7 e 10.1.8).

Il primo POA deve essere consegnato, a mezzo e-mail/Sistema Informativo, contestualmente all'inizio dell'erogazione dei servizi di cui all'Ordine Principale pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.7).

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al Direttore dell'Esecuzione con un anticipo di 7 (sette) giorni solari rispetto all'inizio del bimestre di riferimento. Il mancato rispetto dei termini comporta l'applicazione della relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.8).

Per garantire la massima visibilità di tale piano, il POA deve essere consultabile in qualsiasi momento da parte dell'Ente attraverso il Sistema Informativo.

Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 7 (sette) giorni solari dalla ricezione da parte del Direttore dell'Esecuzione.

L'aggiornamento del POA deve essere effettuato con la dovuta frequenza, inserendo, quando necessario, tutte le eventuali attività non previste nel programma bimestrale consegnato o eventuali attività, previste nel programma bimestrale consegnato, ma non eseguite e quindi riprogrammate.

Il POA eventualmente aggiornato deve essere consegnato al Direttore dell'Esecuzione entro 7 (sette) giorni solari dalla data in cui è avvenuta la variazione. Il Direttore dell'Esecuzione può richiedere aggiornamenti più frequenti (anche giornalieri) in qualunque momento lo ritenga opportuno.

7.5.2 VERBALE DI CONTROLLO

Il controllo dell'esecuzione di tutte le attività svolte dal Fornitore deve risultare da un apposito "Verbale di Controllo", che consiste in un elaborato mensile su base giornaliera ottenuto integrando il POA con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel mese immediatamente precedente.

Il Verbale di Controllo deve riportare:

- l'elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA e riprogrammate;
- l'elenco delle attività riprogrammate e non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA e delle attività non eseguite e non riprogrammabili (es. attività a frequenza giornaliera o settimanale) rispetto a quanto previsto nel POA, che rientrano tra le inadempienze per le quali può venir meno l'anticipazione del prezzo, così come previsto nel precedente paragrafo;
- per ogni attività straordinaria ancora in corso, il riferimento al relativo Ordine di Attività (cfr. paragrafo 7.6.1);
- per ogni attività straordinaria eseguita, il riferimento alla relativa Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 7.6.2);

- eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il Direttore dell'Esecuzione ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso;
- l'elenco delle attività c.d. "indifferibili" (cfr. paragrafo 7.6), e pertanto non inserite nel POA, eseguite nel mese immediatamente precedente.

Al Verbale di Controllo deve essere allegato un "documento di sintesi" contenente informazioni relative a:

- attività che non prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone, effettuate nel mese in oggetto (riportante le informazioni di sintesi relative alla singola attività: data di esecuzione, descrizione sintetica, importo a consuntivo della singola attività, etc.);
- attività che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone, effettuate nel mese in oggetto (riportante le informazioni di sintesi contenute nelle Schede Consuntivo Attività di cui al paragrafo 7.6.2 nonché l'importo complessivo delle attività approvate dal Direttore dell'Esecuzione nel mese in oggetto);
- importo cumulato complessivo di tutte le attività che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone approvate dal Direttore dell'Esecuzione dalla presa in carico dei strutture/immobili;
- Importo a Consumo (cfr. paragrafo 5.11) rimanente alla data di sottoscrizione del Verbale di Controllo.

Il Verbale di Controllo deve essere predisposto mensilmente dal Fornitore, consegnato, a mezzo e-mail, entro il giorno 5 di ogni mese ed accettato dal Direttore dell'Esecuzione e deve essere consultabile in qualsiasi momento da parte dell'Ente attraverso il Sistema Informativo. Il mancato rispetto del termine di cui sopra comporta l'applicazione della relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.10).

La firma del Verbale di Controllo da parte del Direttore dell'Esecuzione, con tutte le annotazioni in esso riportate, vale come sola accettazione dell'avvenuta esecuzione delle attività svolte dal Fornitore.

È compito del Fornitore aggiornare giornalmente il Verbale di Controllo a seguito delle attività eseguite anche in considerazione di eventuali verifiche che il Direttore dell'Esecuzione ritenga opportuno svolgere nel corso delle attività.

7.6 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE

Le attività oggetto del servizio operativo possono essere classificate in due diverse tipologie e remunerate in due diverse modalità, indicate e specificate nella seguente tabella.

Tabella 10 – Classificazione delle attività

Tipologia Attività	Servizio di Pulizia	Remunerazione
Attività Ordinarie	Attività di base (cfr. paragrafo 6.3.1)	A CANONE
	Attività a Richiesta Programmabili (cfr. paragrafo 6.3.1)	
	Presidio operativo (cfr. paragrafo 6.4.1)	
Attività Straordinarie	Attività a Richiesta non Programmabili (cfr. paragrafo 6.3.2)	EXTRA CANONE
	Presidio a richiesta (cfr. paragrafo 6.4.2)	

Il processo autorizzativo delle Attività Ordinarie e Straordinarie differisce a seconda che tali attività prevedano o meno la corresponsione di un corrispettivo extra canone:

- per le Attività che non prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone, il processo autorizzativo è estremamente semplificato in quanto il Fornitore stesso potrà dare corso all'attività informando il DEC ma senza dover attendere alcuna autorizzazione. Esse sono formalizzate nel PDA, pianificate nel POA e controllate tramite Verbale di Controllo;
- le Attività che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone sono disciplinate da un processo autorizzativo che deve comprendere almeno le seguenti attività:
 1. predisposizione degli Ordini di Attività (ODA), secondo il processo descritto al paragrafo successivo;
 2. monitoraggio del livello di erosione dell'importo forfetario a consumo;
 3. registrazione delle attività sul Sistema Informativo;
 4. redazione della Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 7.6.2).

Una volta ricevuta la richiesta/segnalazione/proposta, il Fornitore è tenuto ad effettuare le attività entro i tempi di indicati nel paragrafo 7.3.1 e, fatto salve le attività "indifferibili", deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare e, nel caso in cui sia prevista la corresponsione di un corrispettivo extra canone, deve comunicare all'Ente un preventivo di spesa rispetto alle attività oggetto della richiesta/segnalazione/proposta sotto forma di un fac-simile di Ordine di Attività (ODA) compilato dal medesimo Fornitore secondo il modello di cui all'Appendice 1 al presente Capitolato.

In ogni caso la richiesta/segnalazione/proposta dell'attività da eseguire, sia che essa preveda o meno la corresponsione di un corrispettivo extra canone, deve essere effettuata mediante segnalazione al Contact Center secondo le procedure o mediante segnalazione al numero dedicato alla Reperibilità di cui al paragrafo 7.4. Una volta eseguita l'attività, il Fornitore deve garantire la registrazione sul Sistema Informativo dell'ultima effettuazione dell'attività stessa.

Al fine di poter autorizzare qualsiasi tipo di attività che preveda la corresponsione di un corrispettivo extra canone, è necessario che l'Ente abbia destinato un importo da utilizzare "a consumo" per l'esecuzione di dette attività. Nel caso in cui non sia stato definito l'Importo a Consumo (cfr. paragrafo 5.11), il DEC provvede, tramite Atto Modificativo (cfr. paragrafo 5.10), a formalizzare la variazione di importo destinato ad attività extra canone.

7.6.1 ORDINE DI ATTIVITÀ (ODA)

La proposta di ODA deve essere predisposta preventivamente all'esecuzione, sulla base dell'Appendice 1 al presente Capitolato Tecnico, e consegnata al DEC per l'approvazione **entro 48 (quarantotto) ore** dalla fine del sopralluogo (effettuato secondo i tempi previsti al paragrafo 7.3.1) o della richiesta/segnalazione, salvo diversa autorizzazione del DEC medesimo. In caso di mancato rispetto dei tempi di consegna indicati si applica al Fornitore la relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.15).

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del DEC, ad eccezione delle attività "indifferibili" per le quali non è richiesta l'autorizzazione, il Fornitore si deve assumere l'onere dell'attività, effettuata senza autorizzazione, e degli eventuali disagi arrecati all'Ente.

La proposta di ODA deve contenere una stima dettagliata delle risorse necessarie all'effettuazione delle attività (materiali, attrezzature, manodopera, costi della sicurezza). La preventivazione deve avvenire sempre a misura o in economia, utilizzando i prezzi predefiniti dei servizi indicati all'Allegato 6 – Elenco prezzi al Capitolato d'Oneri, i listini ed i corrispettivi della manodopera (al netto dei ribassi offerti in sede di gara).

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal DEC a fronte di un ODA sono, salvo espressa autorizzazione del DEC stesso, gestite e liquidate come attività a corpo, a prescindere dalla consuntivazione effettiva, che dovrà essere comunque prodotta nei modi e termini previsti per la Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 7.6.2).

L'ODA deve contenere altresì i tempi di inizio e di completamento dell'attività. In caso di mancato rispetto dei tempi di inizio e completamento delle attività indicati si applica al Fornitore la relativa penale di cui all'Appendice 3, lett. p.16).

È compito del DEC valutare la necessità di effettuare l'attività proposta, alla luce di diverse variabili (urgenza, pericolosità, rischio di interruzione di pubblico servizio, perdita del bene, rispetto dell'elenco delle priorità già in essere, etc.) e decidere se dare o meno corso, e con quale priorità, all'attività, approvando l'ODA così come predisposto dal Fornitore ed inviandolo sottoscritto per accettazione.

Qualora l'Ente decida di non dar corso alle attività, la cui necessità non sia oggettivamente opinabile, e comunque si ritenga congiuntamente che tale decisione sia possibile causa di disservizi nella funzionalità degli ambienti, si dovrà formalizzare la mancata approvazione aggiornando l'apposita sezione gestionale del PDA.

È compito del Fornitore monitorare e comunicare il livello di erosione dell'Importo a Consumo eventualmente indicato dall'Ente nell'OP e/o della eventuale necessità di adeguamento/stanziamiento di un importo almeno pari al valore dell'attività tramite Ordine Modificativo.

Qualora il DEC intenda accettare l'ODA così come compilato dal Fornitore, è tenuta immediatamente a verificare se agli oneri economici derivanti dall'ODA possa farsi fronte con l'Importo a Consumo (cfr. paragrafo 5.11).

Nell'ipotesi in cui sussista copertura finanziaria, l'Ente approva l'ODA mediante sottoscrizione per accettazione e lo invia al Fornitore. Al contrario, se non dovesse sussistere copertura finanziaria, l'Ente è tenuta preliminarmente a sottoscrivere ed inviare un Atto Modificativo (cfr. paragrafo 5.10), di importo pari o superiore a quanto indicato nell'ODA, e ad inviarlo, debitamente sottoscritto per accettazione, al Fornitore.

Il Fornitore, dopo aver ricevuto l'ODA ed aver verificato i livelli autorizzativi, provvede all'esecuzione dell'attività.

Per le attività classificate come "indifferibili", ovvero le attività atte a scongiurare eventi che possano mettere a rischio l'incolumità e la salute degli utenti e/o la funzionalità dell'immobile (es. improvvisi allagamenti) e che prevedono l'intervento tempestivo del Fornitore, non essendo possibile la redazione di un preventivo, non è prevista l'emissione anticipata dell'ODA, che deve essere redatto dal Fornitore a consuntivo, dopo l'esecuzione dell'attività stessa. L'ODA deve essere quindi consegnato per approvazione del Direttore dell'Esecuzione e debitamente sottoscritto per accettazione. Se l'importo dell'attività classificata come "indifferibile" non possiede la relativa copertura finanziaria, sarà cura del Direttore dell'Esecuzione successivamente variare o stanziare, se non previsto in fase di sottoscrizione ed invio dell'Ordine Principale, l'Importo a Consumo mediante sottoscrizione ed invio di un Atto Modificativo (cfr. paragrafo 5.10) a quest'ultimo.

Si ricorda comunque che tutte le attività autorizzate dal DEC a fronte di un ODA sono, salvo espressa autorizzazione del DEC stesso, gestite e liquidate secondo il corrispettivo preventivato e nessuna modifica potrà essere apportata in fase di consuntivazione.

Si segnala che è riservata all'Ente, per l'esecuzione di attività che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone, la facoltà di avvalersi di soggetti terzi diversi dal Fornitore.

Una volta eseguita l'attività extra canone, il Fornitore deve garantire la registrazione sul Sistema Informativo dell'ultima effettuazione dell'attività stessa e deve altresì occuparsi di redigere la Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 7.6.2).

L'Ordine di Attività e la Scheda Consuntivo Attività, entrambi debitamente sottoscritti dal Direttore dell'Esecuzione per accettazione, dovranno essere allegati alla fattura.

7.6.2 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

Per quanto attiene alle attività extra canone terminate, il Fornitore deve effettuare, entro la fine del mese di riferimento, la consuntivazione sia tecnica che economica, in termini di risorse utilizzate, mediante la Scheda Consuntivo Attività. Tale documento deve riportare le seguenti informazioni:

- riferimento all'ODA (cfr. paragrafo 7.6.1);
- descrizione sintetica dell'attività;
- data e ora del sopralluogo;
- data e ora di inizio e di fine attività;
- quantità eseguite secondo le voci dell'Allegato 6 - Elenco prezzi, con relative date di effettuazione e relativo importo complessivo;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- l'Importo a Consumo (cfr. paragrafo 5.11) così come indicato nell'OP;
- l'Importo a Consumo (cfr. paragrafo 5.11) eroso fino alla data di sottoscrizione della Scheda Consuntivo Attività;
- l'Importo a Consumo (cfr. paragrafo 5.11) rimanente.

La scheda, compilata in ogni sua parte, deve quindi essere firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività ed allegata al Verbale di Controllo del mese di riferimento (cfr. paragrafo 7.5.2).

8. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Al fine di dare evidenza all'Ente delle attività svolte e delle risorse impiegate nel periodo di riferimento, il Fornitore sarà tenuto a presentare, a mezzo PEC, i documenti di rendicontazione ed eventuali allegati.

L'Ente, entro 15 (quindici) giorni solari dalla presentazione dei documenti di rendicontazione e degli eventuali allegati, può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della documentazione già presentata, altrimenti la documentazione si riterrà accettata.

A seguito della consegna della documentazione integrativa o revisionata richiesta, l'Ente ha come nuovo termine di approvazione ulteriori 10 (dieci) giorni solari dalla consegna, trascorsi i quali senza che l'Ente abbia chiesto chiarimenti e/o altra documentazione, i rendiconti e i relativi allegati si intendono accettati ed approvati.

Mensilmente il Fornitore deve presentare almeno i seguenti documenti di rendicontazione:

- un "Documento riepilogativo" dell'importo del canone dovuto per il mese precedente, con puntuale riferimento all'Ordine Principale e agli eventuali Atti Modificativi, relativi alle Attività a canone (cfr. paragrafo 6.3.1) e al Presidio operativo (cfr. paragrafo 6.4.1). Nel "Documento riepilogativo" dovranno essere almeno esplicitati:
 - l'importo complessivo da fatturare differenziato per ogni struttura/immobile e per ogni servizio attivato;
 - l'importo complessivo per l'Ordine Principale (cfr. paragrafo 5.9);
 - gli eventuali conguagli derivanti da compensazione di crediti dell'Ente dovuti all'applicazione di penali;
 - l'aliquota IVA;
 - eventuali altri conguagli;tale valore del canone può essere decrementato in base alle trattenute determinate dall'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3;

- il rendiconto delle Attività a Richiesta non Programmabili (cfr. paragrafo 6.3.2) e del Presidio a richiesta (cfr. paragrafo 6.4.2) che prevedono la corresponsione di un corrispettivo extra canone svolte nell'arco del mese precedente. Il rendiconto è costituito dalle Schede Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 7.6.2) già rendicontate nel Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 7.5.2) delle attività/interventi eseguiti nel mese di riferimento. Esso dovrà altresì recare l'indicazione puntuale dell'Ordine Principale, degli eventuali Atti Modificativi di riferimento e dell'/degli Ordine/i di Attività ai quali si riferiscono le attività extra canone.

Per particolari attività non ultimate (es. attività di durata superiore al mese) è facoltà del DEC autorizzare il pagamento delle attività svolte previa determinazione dello stato di avanzamento degli stessi. Tale stato di avanzamento deve essere documentato a cura del Fornitore e controllato ed approvato a cura del DEC.

Avuta l'approvazione, il Fornitore provvede quindi all'emissione delle fatture (con cadenza indicata dall'Ente) di importo pari al corrispettivo relativo al/i mese/i precedente/i accettato/i ed approvato/i dall'Ente secondo quanto precedentemente detto.

L'Ente si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, la modifica della documentazione richiesta e delle modalità di presentazione della stessa ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo periodo di fatturazione, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dalla documentazione richiesta. Nel caso sia prescritta o richiesta la contabilità secondo le modalità tipiche dei LL.PP., questa deve essere redatta dal Fornitore e l'onere relativo è compreso nei canoni e nei compensi per prestazioni aggiuntive.

L'Ente ha facoltà di richiedere al Fornitore fatture separate o di un documento amministrativo, anche non fiscale, con la suddivisione degli oneri secondo le modalità ritenute più idonee dalla stessa, al fine di svolgere le proprie valutazioni ed attività amministrative.

Il Fornitore deve inoltre, dietro richiesta dell'Ente, fornire copia della documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti.

Il pagamento delle fatture avviene secondo le modalità previste nell'Accordo Quadro e le specifiche indicate nell'Ordine Principale.

Durante l'esecuzione del contratto, l'Ente dovrà monitorare il rispetto da parte del Fornitore del Piano di Assorbimento del personale (cfr. paragrafo 5.6 e 5.7) soggetto all'applicazione delle clausole sociali. Pertanto, il Fornitore deve fornire all'Ente, con cadenza semestrale, nonché al termine del contratto, le informazioni relative al personale utilizzato nel corso di esecuzione del contratto, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.29).

Tali informazioni dovranno ricomprendere almeno i seguenti dati: numero di unità, monte ore, CCNL applicato, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sedi di lavoro, eventuali indicazioni di lavoratori assunti ai sensi della L. 68/1999 o ai fini della clausola sociale per le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, di cui all'art. 57, comma 1 del Codice, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente, etc.

Consip S.p.a. si riserva, in qualunque momento, di monitorare il corretto e puntuale adempimento dell'obbligo suindicato, eventualmente acquisendo tutta la documentazione necessaria a tal fine che, pertanto, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere entro il termine di 15° giorno dalla richiesta, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. c.4, fermo restando la facoltà di Consip di procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 15 dello Schema di Accordo Quadro.

9. PRODOTTI, MEZZI, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Tutti i prodotti impiegati devono essere autorizzati dal Ministero della Salute come presidi medico-chirurgici, muniti di autorizzazione sanitaria e, ove presenti, dovranno essere utilizzati rispettando le indicazioni del Ministero della Salute. In nessun caso si dovrà derogare a tali indicazioni e a quelle riportate nell'etichetta dei prodotti. Non sarà ammesso un utilizzo difforme - anche in termini di quantità e/o diluizione non prevista - da quanto previsto dalla Scheda Tecnica. L'Ente può comunque chiedere percentuali di diluizioni maggiori o minori all'interno del range di diluizione ammesso, in base alla diversa tipologia di area da trattare, alle condizioni atmosferiche presenti e al periodo minimo e massimo di efficacia dei prodotti. Saranno privilegiati i prodotti di efficacia dimostrata a basso impatto ambientale e ritenuti non nocivi verso organismi non target e non fitotossici.

È compresa, nel corrispettivo previsto per ogni singolo servizio, la fornitura di tutte le attrezzature e dei materiali di consumo necessari per il corretto svolgimento delle attività, a titolo esemplificativo e non esaustivo: scale, secchi, aspirapolveri, spruzzatori, frange, mop, panni, carrelli, detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, etc.

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

Nell'eseguire le operazioni di trasporto e scarico dei materiali, il Fornitore sarà tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dall'Ente per ragioni di ordine, di sicurezza e d'igiene, restando a carico del Fornitore ogni attività di pulizia o provvedimento atto a garantire l'igiene ed il decoro dell'immobile in relazione alle predette operazioni.

Il Fornitore deve utilizzare propri mezzi ed attrezzature, adeguati al lavoro da svolgere e idonei ai fini della sicurezza e della tutela della salute e dell'ambiente. A tale riguardo deve dimostrare, con apposita documentazione, che i mezzi e le attrezzature utilizzati rispettano la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata presso Officine Specializzate.

Le macchine e gli attrezzi utilizzati per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza e di rispetto dell'ambiente (Criteri Ambientali Minimi), nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

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

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

10. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Come previsto nella sezione sub B, lettera c), punto 2 dei "Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso sanitario" Allegato 2 del DM 51 del 29 gennaio 2021, il Fornitore deve mettere in atto un Sistema di gestione della qualità specifico per ambienti sanitari, che tiene conto dei protocolli di sanificazione vigenti nella singola struttura in cui esegue il servizio e che preveda quanto previsto all'articolo 10 dello Schema di Accordo Quadro.

In particolare, il Sistema di gestione della qualità deve prevedere:

- l'individuazione del responsabile del Sistema di gestione della qualità, il cui nominativo deve essere comunicato formalmente al DEC nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7) e ai referenti dell'Ente responsabili della gestione del rischio infettivo;
- la identificazione degli operatori che eseguono gli specifici interventi;

- l'esecuzione dei controlli di processo ai fini del calcolo dell'Indice Globale di Processo (cfr. paragrafo 10.1.1);
- l'esecuzione dei monitoraggi ai fini del calcolo dell'Indice di Controllo Igienico Microbiologico (cfr. paragrafo 10.1.3).

**OFFERTA
TECNICA**

Per i metodi di campionamento delle superfici, i valori soglia e tutti i parametri che contribuiscono al controllo della qualità dei servizi, il Sistema di gestione della qualità deve tener conto dei sistemi di valutazione e controllo di cui al successivo paragrafo e dei sistemi di valutazione e controllo che il Fornitore intende sviluppare e proposti in Offerta tecnica (relativi al criterio D.1 della Tabella 10 del Capitolato d'onere).

10.1 VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

La valutazione ed il controllo del livello del servizio generale viene eseguita in riferimento a tutte le aree oggetto delle attività di pulizia e sanificazione e quindi su tutte le aree di rischio individuate dall'Ente.

Infatti, entro la data di inizio erogazione dei servizi, l'Ente deve scegliere le aree oggetto di rilevazione (struttura, immobile, area omogenea, area omogenea di rischio, ecc.) su cui calcolare gli indicatori che seguono, che il Fornitore è tenuto a riportare nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7).

Si precisa che l'Ente può anche differenziare gli indicatori per aree diverse (es. IGP per Area omogenea di rischio, ISS per struttura/immobile/reparto, ICDM per Area omogenea, IGP per Unità di Gestione, ISS per Unità di Gestione, ecc.) e ha la facoltà, previa comunicazione al Fornitore, di variarle nel corso della durata contrattuale.

Il Livello di Servizio è calcolato con la seguente formula:

$$LS = 0,7 \times IGP + 0,1 \times ICDM + 0,1 \times ISS + 0,1 \times ISU$$

Dove:

LS = Livello di Servizio

IGP = Indice Globale di Processo

ICDM = Gli Indici di Controllo di Documentazione e Macchinari

ISS = Indicatore di Soddisfazione del DEC

ISU = Indicatore di Soddisfazione dell'Utenza

Il Livello di Servizio deve essere calcolato mensilmente da parte del Fornitore, che ha l'onere di consegnare, entro il giorno 15 del mese successivo a quello oggetto di valutazione, un report illustrativo del Livello di Servizio ottenuto e storico, calcolato con i dati provenienti dalle rilevazioni effettuate in contraddittorio ed eventualmente con i dati forniti dall'Ente provenienti da rilievi effettuati da soggetti terzi. L'Ente potrà infatti, in ogni momento, effettuare rilevazioni identiche a quelle effettuate in contraddittorio con il Fornitore tramite l'ausilio di soggetti terzi di comprovata imparzialità e preparazione.

I pesi indicati nella suddetta formula possono essere personalizzati dal singolo Ente e devono essere riportati dal Fornitore nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7).

La mancata consegna del report mensile e/o il mancato aggiornamento del Livello di Servizio o di tutti gli altri indici richiesti dal presente Capitolato comportano l'applicazione di penali specifiche così come indicato all'Appendice 3, lett. p.21).

10.1.1 INDICE GLOBALE DI PROCESSO (IGP)

L'Indice Globale di Processo è calcolato con la seguente formula:

$$IGP = 0,35 \times IGP_{AAR} + 0,25 \times IGP_{AR} + 0,25 \times IGP_{MR} + 0,15 \times IGP_{BR}$$

Dove:

IGP_{AAR} = Indice Globale di Processo per le Aree ad altissimo rischio

IGP_{AR} = Indice Globale di Processo per le Aree ad alto rischio

IGP_{MR} = Indice Globale di Processo per le Aree a medio rischio

IGP_{BR} = Indice Globale di Processo per le Aree a basso rischio

I pesi indicati nella suddetta formula possono essere personalizzati dal singolo Ente (anche in funzione della presenza o meno nell'Unità di Gestione delle relative Aree di rischio) e devono essere riportati dal Fornitore nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7).

L'Indice Globale di Processo, come del resto anche il parametro LS di valutazione del Livello di Servizio, ha un valore prettamente indicativo. Non viene infatti prescritto un valore limite di tale indice, ma viene applicata una penale specifica, come indicato nell'Appendice 3, per il mancato calcolo mensile di tale indice. Come descritto successivamente, le penali sono applicate in maniera differenziata sugli specifici IGP di ogni Area di rischio in maniera non correlata (es. può essere applicata una penale su una sola Area di rischio anche se le altre tre considerate rispettano pienamente le prescrizioni richieste), in modo da fornire agli Enti strumenti per mettere in campo azioni mirate in caso di rilievo di non conformità ed applicare specifiche penali.

All'interno del succitato report mensile è obbligatorio inserire anche la rilevazione degli specifici IGP, come indicato successivamente, ed il loro andamento nel tempo. In caso di qualsiasi mancanza verranno applicate le penali di cui all'Appendice 3, lett. p.22).

Sono previste due modalità di calcolo degli IGP per ogni Area di rischio:

- una mensile, contenente tutti gli Indici di Controllo, con esclusione dell'Indice di Controllo Igienico Microbiologico;
- una semestrale che, in sostituzione di quella mensile, comprende anche l'Indice di Controllo di Igiene Microbiologico.

Gli Indici Globali di Processo calcolati mensilmente sono valutati con la seguente formula:

$$IGP_{m,r} = 0,7 \times ICIV_r + 0,2 \times ICO_r + 0,1 \times ICMA_r$$

Dove:

$IGP_{m,r}$ = Indice Globale di Processo mensile relativo alla r-esima Area di rischio

$ICIV_r$ = Indice di Controllo Igienico Visivo relativo alla r-esima Area di rischio

ICO_r = Indice di Controllo degli Operatori relativo alla r-esima Area di rischio

$ICMA_r$ = Indice di Controllo dei Materiali relativo alla r-esima Area di rischio

Dagli esempi di cui ai paragrafi 10.1.2 (per l'indice ICIV), 10.1.3 (per l'indice ICO) e 10.1.5 (per l'indice ICMA), l'Indice Globale di Processo relativo all'Area ad altissimo rischio sarebbe:

$$IGP_{AAR} = 0,7 \times ICIV_{AAR} + 0,2 \times ICO_{AAR} + 0,1 \times ICMA_{AAR} = 0,7 \times 0,889 + 0,2 \times 0,778 + 0,1 \times 0,5 = 0,828$$

Per cui, ipotizzando un canone mensile di 10.000 €, la penale applicata così come previsto nell'Appendice 3 – Schema penali sarebbe pari a:

$$D_{IGP,AAR} = (1 - IGP_{AAR}) \times 0,2 \times 10.000 = 344,2 \text{ €}$$

I pesi indicati nella suddetta formula possono essere personalizzati dal singolo Ente e devono essere riportati dal Fornitore nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7).

I pesi indicati nella suddetta formula possono essere personalizzati dal singolo Ente e devono essere riportati dal Fornitore nel Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7).

Nel report che include il controllo semestrale dell'Indice di Controllo Igienico Microbiologico (ICIM_r), le cui modalità di calcolo sono illustrate in un paragrafo dedicato, l'Indice Globale di Prestazione Semestrale si calcola con la seguente formula:

$$IGP_{s,r} = \frac{IGP_{m,r} + ICIM_r}{2}$$

Dove:

$IGP_{s,r}$ = Indice Globale di Processo semestrale relativo alla r-esima Area di rischio

$IGP_{m,r}$ = Indice Globale di Processo mensile relativo alla r-esima Area di rischio

$ICIM_r$ = Indice di Controllo di Igiene Microbiologico relativo alla r-esima Area di rischio

Gli Indici Globali di Processo sono valutati mediante diversi set di rilevazioni in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore.

È cura del Fornitore quantificare mensilmente l'aggiornamento degli IGP di ogni Ordine Principale e relativi Atti modificativi. Tutte le spese afferenti ai controlli, alle analisi, alle operazioni per ripristinare le criticità eventualmente riscontrate e a quant'altro necessario per determinare il livello di servizio sono a carico del Fornitore.

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento durante il mese di riferimento, svincolati dall'orario delle prestazioni e i criteri di valutazione devono tener conto delle possibili ricontaminazioni successive alle operazioni di pulizia e sanificazione.

Il numero di ispezioni da effettuare nel mese di riferimento per ogni Indice di Controllo (IC) è determinato dal DEC, che sceglie i giorni in modo da poter verificare il maggior numero di attività. Ad esempio, se dal lunedì al venerdì sono previste a) attività giornaliere, b) attività bisettimanali di martedì e giovedì; c) attività trisettimanali di lunedì, martedì e venerdì, sarebbe consigliabile che il DEC esegua l'ispezione il martedì in modo da riuscire a verificare sia le attività giornaliere che quelle bisettimanali e trisettimanali. Si prevede un minimo di due ispezioni mensili ed un massimo di sei ispezioni mensili per ogni IC, a meno delle attività semestrali come illustrato più avanti. Nel caso in cui le ispezioni mensili effettuate per ogni IC sia inferiore a due, è prevista l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.23).

Si precisa che le attività da sottoporre a verifica devono essere quelle previste dal Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 7.5.1) nel giorno dell'ispezione.

La data dell'ispezione viene comunicata dal DEC al Fornitore con preavviso minimo di 2 ore e massimo di 4 ore, l'esito complessivo del controllo viene sottoscritto, in apposito verbale, dal DEC e da un responsabile incaricato dal Fornitore. Al momento dell'inizio dell'ispezione il responsabile del Fornitore deve consegnare al DEC la check list per il controllo.

Non vanno imputati al Fornitore gli effetti negativi evidentemente provocati da terze persone successivamente all'esecuzione delle operazioni di pulizia e sanificazione.

Gli esiti delle ispezioni effettuate devono essere annotati, indipendentemente dagli aspetti riguardanti l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3, lettere p.21) e p.22), per monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di situazioni anomale.

Gli elementi oggetto del controllo (personale, macchine, aree, ecc.) si definiscono "Unità di Controllo". Per ogni Unità di Controllo, a seconda dell'Area di rischio presa in esame, viene definita una "Dimensione del Campione", ossia il numero di elementi sui quali vengono effettuati gli specifici controlli.

Nelle Aree ad altissimo rischio e nelle Aree ed alto rischio, essendo ambienti critici per quanto riguarda il rischio infettivo per il paziente, si ritiene opportuno monitorare, quando non indicato il contrario, il 100% delle Unità di Controllo presenti al momento dell'ispezione: il campione da monitorare nelle Aree ad altissimo rischio e nelle Aree ed alto rischio corrisponde alla popolazione di controllo.

Nelle Aree a medio rischio e nelle Aree a basso rischio, essendo più vaste rispetto alle Aree ad altissimo rischio e nelle Aree ed alto rischio ed avendo molti più addetti simultaneamente impegnati nelle operazioni di sanificazione, è possibile selezionare un campione di riferimento che può essere ricavato in base alla norma UNI EN 13549 e UNI ISO 2859. Il piano di campionamento scelto è di livello 2, piano di campionamento semplice, come suggerito dalla norma ISO 2859.

La seguente tabella descrive il campionamento di livello 2 secondo la UNI EN 13549 applicata al numero di operatori che il giorno del controllo sono operativi, corrispondenti alle "Unità da controllare".

Tabella 11 – Campionamento di livello 2

Unità di Controllo	Dimensione del campione per Aree a medio e basso rischio
2 – 8	2
9 – 15	3
16 – 25	5
26 – 50	8

Per ogni Area di rischio vengono quindi svolte un numero di rilevazioni differenti a seconda della numerosità delle unità da controllare e a seconda della tipologia dell'ambiente.

Ad esempio, se il personale necessario a sanificare un'Area ad alto rischio è composto da tre operatori per turno, tutti gli operatori vengono controllati e quindi sono compilate tre schede di controllo per ogni campagna di monitoraggio. Se il personale necessario a sanificare un'Area a medio rischio è composto da diciassette operatori per turno, sono compilate cinque schede di controllo per ogni campagna di monitoraggio (norma UNI EN 13549 e UNI ISO 2859).

Una volta definito il numero di Unità di Controllo oggetto del campione si procede ad un sorteggio. Il sorteggio può essere aleatorio o "mirato". L'estrazione "mirata" non può superare il 10% del totale di controlli nel periodo di riferimento, per garantire la rappresentatività del campione. Il controllo "mirato" si rende necessario quando occorre verificare la risoluzione di una non conformità grave e specifica precedentemente rilevata. Le unità sorteggiate sono

imperativamente controllate e vengono successivamente reintegrate nella popolazione di controllo per i successivi sorteggi.

Per le diverse Aree di rischio è definito una diversa soglia di accettabilità, ossia un valore unitario limite che può essere raggiunto dai singoli IGP, così come illustrato nella successiva tabella.

Tabella 12 – Valori limite soglia di accettabilità per Area di rischio

Area di rischio	Soglia di accettabilità degli IGP
Altissimo rischio	1,00
Alto Rischio	1,00
Medio Rischio	0,90
Basso rischio	0,80

Nel caso in cui gli IGP calcolati per ogni Area di rischio siano inferiori a quanto previsto dalla Tabella 12, è prevista l'applicazione delle penali di cui all'Appendice 3, paragrafo 1.1.

Il Fornitore potrà proporre migliorie delle frequenze, l'aumento delle Unità di Controllo, dei contenuti minimi e delle modalità operative per la valutazione degli IC, ecc., ferme restando le prescrizioni del presente Capitolato che devono essere intese come prescrizioni minime.

10.1.2 INDICE DI CONTROLLO IGIENICO VISIVO (ICIV)

Il risultato finale del processo di sanificazione è quello di ottenere un ambiente il più salubre possibile, che non rappresenti cioè alcuna probabile fonte di rischio di contrarre patologie da parte dei fruitori dei locali sanificati. Questo tipo di risultato è garantito dalla assenza o dalla esigua presenza, sulle superfici trattate e nell'aria dei locali, di flora microbica patogena in grado di infettare chi vi soggiorna.

Per valutare il potenziale rischio di contrarre infezioni a seguito della presenza di microrganismi patogeni sulle superfici di arredo e nell'aria è indispensabile monitorare, su campo, l'esito dei risultati ottenuti dal processo di sanificazione, valutando l'effettiva riduzione della contaminazione microbica patogena, con la conseguente individuazione di una scala di valori e di criteri di accettabilità dei risultati finali.

A tale scopo sono definiti due indici di risultato in grado di comprendere l'entità della contaminazione microbica presente nell'aria e sulle superfici dei locali sanificati e di prevedere azioni correttive nel caso del superamento degli standard prefissati.

Il livello qualitativo delle prestazioni di pulizia e sanificazione erogate viene valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento con due tipologie di controlli differenti:

1. Indice di Controllo Igienico Visivo (ICIV) su aree campione con cadenza mensile, oggetto del presente paragrafo;
2. Indice di Controllo Igienico Microbiologico (ICIM) su aree campione con cadenza almeno semestrale, oggetto del successivo paragrafo.

Nella successiva tabella sono elencati gli elementi oggetto della verifica, con indicazione delle modalità di dimensionamento del campione, differenti a seconda delle differenti aree di rischio.

Tabella 13 – Elementi oggetto della verifica ICIV e ICIM

Area di rischio	Oggetto della verifica	Dimensionamento del campione
-----------------	------------------------	------------------------------

Aree a medio rischio Aree a basso rischio	Controllo Igenico Visivo	Presenza polvere su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Campionamento di livello 2 UNI EN 13549
		Presenza aloni e macchie su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	
		Presenza residui organici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	
		Presenza residui inorganici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	
		Presenza calcare	
		Presenza ragnatele	
		Svuotamento cestini correttamente eseguito conformemente all'orario di rilevazione	
		Rifornimento adeguato di dispenser per sapone liquido	
		Rifornimento adeguato di dispenser per salviette asciugamani	
		Rifornimento adeguato di dispenser per carta igienica	
Area ad altissimo rischio Area ad alto rischio	Controllo Igenico Visivo	Presenza polvere su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	100%
		Presenza aloni e macchie su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	
		Presenza residui organici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	
		Presenza residui inorganici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	
		Presenza calcare	
		Presenza ragnatele	
		Svuotamento cestini correttamente eseguito conformemente all'orario di rilevazione	
		Rifornimento adeguato di dispenser per sapone liquido	
		Rifornimento adeguato di dispenser per salviette asciugamani	
		Rifornimento adeguato di dispenser per carta igienica	

Le Unità di Controllo sulle quali vengono effettuate le verifiche corrispondono a tutti gli ambienti su cui vengono svolti i servizi di pulizia e sanificazione, suddivisi in diverse Aree di rischio, evidenziati in apposite planimetrie allegate al Verbale di Consegna. Nel caso di ambienti particolarmente estesi, essi possono essere suddivisi in più Unità di Controllo: per gli spazi connettivi, ciascuna Unità di Controllo non può superare i 100 mq di superficie (es. un corridoio di un piano di 250 mq determina 3 Unità di Controllo); per le scale, ciascuna Unità di Controllo è costituita dall'insieme di rampe e pianerottoli che collegano due piani (es. una scala che collega il piano terra ed il terzo piano determina tre Unità di Controllo).

Il Fornitore, al momento della presa in carico del servizio, deve identificare e trasmettere al DEC il numero totale di Unità di Controllo all'interno di ogni edificio dell'Unità di Gestione, specificando il numero delle Unità presenti in ciascuna Area di rischio. Tali Unità, a seguito di approvazione del DEC, devono essere formalizzate all'interno dell'apposita sezione del Piano Dettagliato delle Attività (cfr. paragrafo 5.7).

Per l'annotazione dei risultati dell'indice ICIV possono essere utilizzate la check list di cui all'Appendice 2 - Check list di controllo, ovvero versioni migliorate da parte del Fornitore integranti le proposte dell'Offerta tecnica relativamente al criterio D.1. Le check list utilizzate devono comunque essere preventivamente approvata dall'Ente.

Le valutazioni dei controlli igienici sono effettuate con una logica ON/OFF: dai controlli effettuati la pulizia/la presenza microbica all'interno di una stanza presa a campione può essere **conforme (1)** o **non conforme (0)**.

Si precisa che i coefficienti ponderali presenti nelle check list non sono modificabili.

L'ICIV per ogni area di rischio è così calcolato:

$$ICIV_{r,m} = \frac{B_{CIV,r,m}}{A_{CIV,r,m}}$$

dove:

$ICIV_{r,m}$: Indice di Controllo Igienico Visivo per l'area di rischio r -esima nel mese m -esimo

$A_{CIV,r,m}$ = prodotto tra la quantità totale delle aree analizzate (campioni) ai fini della valutazione di ogni elemento oggetto di verifica e la somma dei coefficienti ponderali per l'area di rischio r -esima nel mese m -esimo;

$B_{CIV,r,m}$ = somma dei valori ottenuti moltiplicando ogni risultato della rilevazione per il proprio coefficiente ponderale assegnato ad ogni voce di verifica come indicato nell'Appendice 2 per l'area di rischio r -esima nel mese m -esimo.

Esempio:

Per la rappresentazione dell'esempio sono state utilizzate le check list presenti nell'Appendice 2.

Controllo Igienico Visivo:

Il numero di ambienti su cui viene svolto il servizio (Unità da controllare) e la relativa "Dimensione del campione" sono descritti nella successiva tabella, suddivisa per aree di rischio:

Area di rischio	Quantità totale di ambienti	Dimensione del campione
Altissimo rischio	3	3
Alto Rischio	5	5
Medio Rischio	60	8
Basso rischio	80	8

Durante i controlli vengono riscontrate le seguenti non conformità:

Oggetto della verifica	Quantità di non conformità rilevate (corrispondenti alle valutazioni No=0 nelle check list)			
	AAR	AR	MR	BR
Presenza polvere su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	1	2	1	0
Presenza aloni e macchie su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	2	3	3	2
Presenza residui organici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	1	0	4	1
Presenza residui inorganici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	0	1	0	0
Presenza calcare	0	0	0	0
Presenza ragnatele	0	0	5	1
Svuotamento cestini correttamente eseguito conformemente all'orario di rilevazione	1	0	0	0
Rifornimento adeguato di dispenser per sapone liquido	0	1	1	0
Rifornimento adeguato di dispenser per salviette asciugamani	0	0	1	1
Rifornimento adeguato di dispenser per carta igienica	0	0	0	0

Le check list sono quindi così compilate e i diversi ICIV calcolati:

AREE AD ALTISSIMO RISCHIO											
OGGETTO DELLA VERIFICA			VALUTAZIONE	RILEVAZIONE				COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND	NOTE	
				Campione 1	Campione 2	Campione 3	Totale				
Controllo Igienico Visivo	1	Presenza polvere su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	0	1	1	2	1	2		
	2	Presenza aloni e macchie su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	0	0	1	1	2	2		
	3	Presenza residui organici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	0	1	1	2	1	2		
	4	Presenza residui inorganici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	1	1	3	2	6		
	5	Presenza calcare	Si=1 No=0	1	1	1	3	1	6		
	6	Presenza ragnatele	Si=1 No=0	1	1	1	3	1	3		
	7	Svuotamento cestini correttamente eseguito conformemente all'orario di rilevazione	Si=1 No=0	0	1	1	2	1	2		
	8	Rifornimento adeguato di dispenser per sapone liquido	Si=1 No=0	1	1	1	3	1	3		
	9	Rifornimento adeguato di dispenser per salviette asciugamani	Si=1 No=0	1	1	1	3	1	3		
	10	Rifornimento adeguato di dispenser per carta igienica	Si=1 No=0	1	1	1	3	1	3		
								A _{CIV,AAR} = 36	B _{CIV,AAR} = 32		
ICIV _{AAR} = B/A = 0,889											

AREE AD ALTO RISCHIO												
OGGETTO DELLA VERIFICA			VALUTAZIONE	RILEVAZIONE					COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND	NOTE	
				Campione 1	Campione 2	Campione 3	Campione 4	Campione 5				Totale
Controllo Igienico Visivo	1	Presenza polvere su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	0	0	1	1	3	1	3	
	2	Presenza aloni e macchie su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	0	0	0	1	2	2	4	
	3	Presenza residui organici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	5	1	5	
	4	Presenza residui inorganici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	0	1	1	1	4	2	8	
	5	Presenza calcare	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	5	1	5	
	6	Presenza ragnatele	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	5	1	5	
	7	Svuotamento cestini correttamente eseguito conformemente all'orario di rilevazione	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	5	1	5	
	8	Rifornimento adeguato di dispenser per sapone liquido	Si=1 No=0	1	0	1	1	1	4	1	4	
	9	Rifornimento adeguato di dispenser per salviette asciugamani	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	5	1	5	
	10	Rifornimento adeguato di dispenser per carta igienica	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	5	1	5	
									A _{CIV,AR} = 60	B _{CIV,AR} = 49		
ICIV _{AR} = B/A = 0,817												

AREE A MEDIO RISCHIO														
OGGETTO DELLA VERIFICA			VALUTAZIONE	RILEVAZIONE								COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND	NOTE
				Campion e 1	Campion e 2	Campion e 3	Campion e 4	Campion e 5	Campion e 6	Campion e 7	Campion e 8			
Controllo Igienico Visivo	1	Presenza polvere su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	0	1	1	1	1	1	1	7	1	7
	2	Presenza aloni e macchie su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	0	0	0	1	1	1	1	5	2	10
	3	Presenza residui organici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	0	0	0	0	1	1	1	4	1	4
	4	Presenza residui inorganici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	2	16
	5	Presenza calcare	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	16
	6	Presenza ragnatele	Si=1 No=0	1	0	0	0	0	0	1	1	3	1	3
	7	Svuotamento cestini correttamente eseguito conformemente all'orario di rilevazione	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	8
	8	Rifornimento adeguato di dispenser per sapone liquido	Si=1 No=0	1	0	1	1	1	1	1	1	7	1	7
	9	Rifornimento adeguato di dispenser per salviette asciugamani	Si=1 No=0	1	0	1	1	1	1	1	1	7	1	7
	10	Rifornimento adeguato di dispenser per carta igienica	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	8
												$A_{CIV,MR} = 96$	$B_{CIV,MR} = 86$	
$ICIV_{MR} = B/A = 0,896$														

AREE A BASSO RISCHIO														
OGGETTO DELLA VERIFICA			VALUTAZIONE	RILEVAZIONE								COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND	NOTE
				Campion e 1	Campion e 2	Campion e 3	Campion e 4	Campion e 5	Campion e 6	Campion e 7	Campion e 8			
Controllo Igienico Visivo	1	Presenza polvere su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	8
	2	Presenza aloni e macchie su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	0	0	1	1	1	1	1	6	2	12
	3	Presenza residui organici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	0	1	1	1	1	1	1	7	1	7
	4	Presenza residui inorganici su pavimenti, superfici orizzontali e superfici verticali	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	2	16
	5	Presenza calcare	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	8
	6	Presenza ragnatele	Si=1 No=0	1	0	1	1	1	1	1	1	7	1	7
	7	Svuotamento cestini correttamente eseguito conformemente all'orario di rilevazione	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	8
	8	Rifornimento adeguato di dispenser per sapone liquido	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	8
	9	Rifornimento adeguato di dispenser per salviette asciugamani	Si=1 No=0	1	0	1	1	1	1	1	1	7	1	7
	10	Rifornimento adeguato di dispenser per carta igienica	Si=1 No=0	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	8
												$A_{CIV,BR} = 96$	$B_{CIV,BR} = 89$	
$ICIV_{BR} = B/A = 0,927$														

10.1.3 INDICE DI CONTROLLO IGIENICO MICROBIOLOGICO (ICIM)

L'Indice di Controllo Igienico Microbiologico è utile a definire, con un dettaglio maggiore rispetto a quanto calcolato con l'indice ICIV, il raggiungimento del corretto risultato finale del processo di sanificazione. Infatti, tale indice si occupa della verifica del livello di carica microbica sotto forma di autocontrollo da parte del Fornitore, con cadenza semestrale, e a seguito di una segnalazione o una rilevata non conformità. Le modalità di autocontrollo devono essere quelle proposte dal Fornitore in sede di Offerta tecnica.

È fatta salva la possibilità da parte dell'Ente di eseguire altre verifiche per proprio conto o attraverso soggetti terzi indipendenti accreditati. L'esito negativo di qualsiasi tipo di controllo determina l'esigenza di ulteriori verifiche di dettaglio della corretta applicazione delle metodologie, dei protocolli e dei prodotti utilizzati.

L'indice ICIM deve essere calcolato anche con metodologie e metodi di campionamento differenti per tutte le aree di rischio, con esclusione delle sole aree esterne. L'ICIM, come indicato nei capitoli precedenti, concorre al calcolo semestrale dell'Indice Globale di Processo (IGP), attraverso una media matematica con l'IGP del mese di riferimento. Per tali motivi tale indice deve essere compreso tra zero (minimo) e 1 (massimo). Le soglie di accettabilità sono le medesime degli altri indici, descritte nel precedente paragrafo.

OFFERTA TECNICA

L'indice ICIM può essere calcolato, come del resto tutti gli altri Indici, come media pesata di diverse rilevazioni: verranno utilizzate le diverse modalità di rilievo della carica microbiologica descritte in Offerta tecnica dal Fornitore nel criterio D.1 della Tabella 10 del Capitolato d'oneri e pesate secondo gli indici in quest'ultima riportati, così da utilizzare un valore coerente con gli altri indici per il calcolo della carica microbiologica dell'aria, delle superfici, ecc.

Nel caso in cui il Fornitore non descriva le modalità utilizzate per il controllo della carica microbiologica almeno delle superfici e dell'aria, verrà ingaggiato dall'Ente un ente terzo certificato per effettuarle con la medesima frequenza semestrale.

Nel caso in cui il Fornitore non avesse indicato un metodo di campionamento, verrà utilizzato quello di "livello 2" secondo la UNI EN 13549 richiamato nei capitoli precedenti per:

1. la scelta del campione di ambienti all'interno del quale effettuare le rilevazioni;
2. la scelta dei punti oggetto di indagine, considerando una media di almeno 5 punti considerabili "unità di controllo" all'interno di ogni ambiente, sia per l'aria che per le superfici.

Ne caso in cui non siano indicati i punti specifici sui quali verrà effettuato il rilievo microbiologico sarà l'ente terzo o il DEC ad indicare tali elementi.

10.1.4 INDICE DI CONTROLLO DEGLI OPERATORI (ICO)

Gli Indici di Controllo degli Operatori sono utilizzati per controllare il corretto svolgimento di alcune fasi chiave dell'attività dell'operatore e per monitorare in particolare che l'operatore rispetti la diluizione dei prodotti come indicato dalle schede tecniche, sanifichi il carrello prima del servizio (ruote, vasche, impugnature/maniglie), utilizzi correttamente il materiale della linea mano sia monouso che non (rispetto del codice colore e la sequenza di utilizzo dei panni), sostituisca il panno/mop dopo essere stato utilizzato sui metri quadrati prestabiliti e da un locale all'altro, sanifichi la lavasciuga prima del servizio (ruote, serbatoio, impugnature/maniglie, tergipavimento).

Nella successiva tabella sono elencati gli elementi oggetto della verifica, con indicazione delle modalità di dimensionamento del campione, differenti a seconda delle differenti aree di rischio.

Tabella 14 – Elementi oggetto della verifica ICO

Area di rischio	Oggetto della verifica		Dimensionamento del campione
Area a basso rischio	Controllo delle Attività dell'Operatore	Rispetto della sostituzione dei guanti tra un locale all'altro o in base alla situazione di rischio presente in un'area.	Campionamento di livello 2 UNI EN 13549
Aree a medio rischio		Rispetto della diluizione dei prodotti chimici come indicato dalle schede tecniche o dal piano di lavoro.	
		Sanificazione del carrello prima del servizio (ruote, contenitori mop/panni, impugnature/maniglie).	
		Utilizzo corretto del materiale della linea mano sia monouso che non (rispetto del codice colore e la sequenza di utilizzo dei panni).	
		Sostituzione del panno/mop dopo essere stato utilizzato sui metri quadri prestabiliti e da un locale all'altro.	
		Sanificazione della lavasciuga prima del servizio (ruote, serbatoio, impugnature/maniglie, tergipavimeto).	
Aree ad altro rischio	Controllo delle Attività dell'Operatore	Rispetto della sostituzione dei guanti tra un locale all'altro o in base alla situazione di rischio presente in un'area.	100%
Aree ad altissimo rischio		Rispetto della diluizione dei prodotti chimici come indicato dalle schede tecniche o dal piano di lavoro.	
		Sanificazione del carrello prima del servizio (ruote, contenitori mop/panni, impugnature/maniglie).	
		Utilizzo corretto del materiale della linea mano sia monouso che non (rispetto del codice colore e la sequenza di utilizzo dei panni).	
		Sostituzione del panno/mop dopo essere stato utilizzato sui metri quadri prestabiliti e da un locale all'altro.	
		Sanificazione della lavasciuga prima del servizio (ruote, serbatoio, impugnature/maniglie, tergipavimeto).	

Le Unità di Controllo sulle quali vengono effettuate le verifiche corrispondono al numero di operatori attivi nel giorno dell'ispezione nella specifica area di rischio.

**OFFERTA
TECNICA**

Per l'annotazione dei risultati possono essere utilizzate la check list di cui all'Appendice 2, ovvero versioni migliorate da parte del Fornitore integranti le proposte dell'Offerta tecnica relativamente al criterio D.1. Le check list utilizzate devono comunque essere preventivamente approvata da parte dell'Ente.

Le valutazioni sono effettuate con una logica ON/OFF: dai controlli effettuati, l'attività dell'operatore preso a campione può essere conforme (1) o non conforme (0). Risulta non conforme anche una azione effettuata senza seguire le procedure corrette previste nella documentazione dell'Accordo Quadro.

Si precisa che i coefficienti ponderali presenti nelle check list non sono modificabili.

L'ICO per ogni area di rischio è così calcolato:

$$ICO_{r,m} = \frac{B_{ICO,r,m}}{A_{ICO,r,m}}$$

dove:

$ICO_{r,m}$: Indice di Controllo degli Operatori per le Aree di rischio r -esimo nel mese m -esimo;

$A_{ICO,r,m}$ = prodotto tra la quantità totale dei lavoratori analizzati (campioni) ai fini della valutazione di ogni elemento oggetto di verifica e la somma dei coefficienti ponderali per le Aree di rischio r -esimo nel mese m -esimo;

$B_{ICO,r,m}$ = somma dei valori ottenuti moltiplicando ogni risultato della rilevazione per il proprio coefficiente ponderale assegnato ad ogni voce di verifica come indicato nell'Appendice 2 per le Aree di rischio r -esimo nel mese m -esimo.

Esempio:

Per la rappresentazione dell'esempio sono state utilizzate le check list all'Appendice 2.

Controllo degli operatori:

Il numero di operatori presenti presso il cantiere il giorno dell'ispezione (Unità da controllare) e la relativa "Dimensione del campione" è descritta nella successiva tabella, suddivisa per aree di rischio:

Area di rischio	Quantità totale di lavoratori presenti	Dimensione del campione
Altissimo rischio	2	2
Alto Rischio	3	3
Medio Rischio	8	2
Basso rischio	7	2

Durante i controlli vengono riscontrate le seguenti non conformità:

Oggetto della verifica	Quantità di non conformità rilevate (corrispondenti alle valutazioni No=0 nelle check list)			
	AAR	AR	MR	BR
Rispetto della sostituzione dei guanti tra un locale all'altro o in base alla situazione di rischio presente in un'area.	1	1	0	0
Rispetto della diluizione dei prodotti chimici come indicato dalle schede tecniche o dal piano di lavoro.	0	2	2	2
Sanificazione del carrello prima del servizio (ruote, contenitori mop/panni, impugnature/maniglie).	1	0	1	1
Utilizzo corretto del materiale della linea mano sia monouso che non (rispetto del codice colore e la sequenza di utilizzo dei panni).	0	1	2	0
Sostituzione del panno/mop dopo essere stato utilizzato sui metri quadri prestabiliti e da un locale all'altro.	1	0	1	0
Sanificazione della lavasciuga prima del servizio (ruote, serbatoio, impugnature/maniglie, tergipavimento).	0	0	2	0

Le check list sono quindi così compilate e i diversi ICO calcolati:

AREE AD ALTISSIMO RISCHIO									
OGGETTO DELLA VERIFICA			VALUTAZIONE	RILEVAZIONE (100% del campione)			COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND	NOTE
				Campione 1	Campione 2	Totale			
Controllo delle attività dell'operatore	1	Rispetto della sostituzione dei guanti tra un locale all'altro o in base alla situazione di rischio presente in un'area.	Si=1 No=0	0	1	1	1	1	
	2	Rispetto della diluizione dei prodotti chimici come indicato dalle schede tecniche o dal piano di lavoro.	Si=1 No=0	1	1	2	2	4	
	3	Sanificazione del carrello prima del servizio (ruote, contenitori mop/panni, impugnature/maniglie).	Si=1 No=0	0	1	1	1	1	
	4	Utilizzo corretto del materiale della linea mano sia monouso che non (rispetto del codice colore e la sequenza di utilizzo dei panni).	Si=1 No=0	1	1	2	2	4	
	5	Sostituzione del panno/mop dopo essere stato utilizzato sui metri quadri prestabiliti e da un locale all'altro.	Si=1 No=0	0	1	1	2	2	
	6	Sanificazione della lavasciuga prima del servizio (ruote, serbatoio, impugnature/maniglie, tergipavimento).	Si=1 No=0	1	1	2	1	2	
							A _{CO,AAR} = 18	B _{CO,AAR} = 14	

ICO_{AAR} = 0,778

AREE AD ALTO RISCHIO									
OGGETTO DELLA VERIFICA				VALUTAZIONE	RILEVAZIONE (100% del campione)				NOTE
					Campione 1	Campione 2	Campione 3	Totale	
Controllo delle attività dell'operatore	1	Rispetto della sostituzione dei guanti tra un locale all'altro o in base alla situazione di rischio presente in un'area.	Si=1 No=0	1	0	1	2	1	2
	2	Rispetto della diluizione dei prodotti chimici come indicato dalle schede tecniche o dal piano di lavoro.	Si=1 No=0	0	0	1	1	2	2
	3	Sanificazione del carrello prima del servizio (ruote, contenitori mop/panni, impugnature/maniglie).	Si=1 No=0	1	1	1	3	1	4
	4	Utilizzo corretto del materiale della linea mano sia monouso che non (rispetto del codice colore e la sequenza di utilizzo dei panni).	Si=1 No=0	0	1	1	2	2	4
	5	Sostituzione del panno/mop dopo essere stato utilizzato sui metri quadri prestabiliti e da un locale all'altro.	Si=1 No=0	1	1	1	3	2	6
	6	Sanificazione della lavasciuga prima del servizio (ruote, serbatoio, impugnature/maniglie, tergipavimento).	Si=1 No=0	1	1	1	3	1	3
								A _{CO,AR} = 27	B _{CO,AR} = 21
ICO _{AR} = 0,778									

AREE A MEDIO RISCHIO										
OGGETTO DELLA VERIFICA				VALUTAZIONE	RILEVAZIONE (100% del campione)			COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND	NOTE
					Campione 1	Campione 2	Totale			
Controllo delle attività dell'operatore	1	Rispetto della sostituzione dei guanti tra un locale all'altro o in base alla situazione di rischio presente in un'area.	Si=1 No=0	1	1	2	1	2		
	2	Rispetto della diluizione dei prodotti chimici come indicato dalle schede tecniche o dal piano di lavoro.	Si=1 No=0	0	0	0	2	0		
	3	Sanificazione del carrello prima del servizio (ruote, contenitori mop/panni, impugnature/maniglie).	Si=1 No=0	0	1	1	1	1		
	4	Utilizzo corretto del materiale della linea mano sia monouso che non (rispetto del codice colore e la sequenza di utilizzo dei panni).	Si=1 No=0	0	0	0	2	0		
	5	Sostituzione del panno/mop dopo essere stato utilizzato sui metri quadri prestabiliti e da un locale all'altro.	Si=1 No=0	0	1	1	2	2		
	6	Sanificazione della lavasciuga prima del servizio (ruote, serbatoio, impugnature/maniglie, tergipavimento).	Si=1 No=0	0	0	0	1	0		
							A _{CO,MR} = 18	B _{CO,MR} = 5		
ICO _{MR} = 0,278										

AREE A BASSO RISCHIO										
OGGETTO DELLA VERIFICA				VALUTAZIONE	RILEVAZIONE			COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND	NOTE
					Campione 1	Campione 2	Totale			
Controllo delle attività	1	Rispetto della sostituzione dei guanti tra un locale all'altro o in base alla situazione di rischio presente in un'area.		Si=1 No=0	1	1	2	1	2	
	2	Rispetto della diluizione dei prodotti chimici come indicato dalle schede tecniche o dal piano di lavoro.		Si=1 No=0	0	0	0	2	0	
	3	Sanificazione del carrello prima del servizio (ruote, contenitori mop/panni, impugnature/maniglie).		Si=1 No=0	1	0	1	1	1	

	4	Utilizzo corretto del materiale della linea mano sia monouso che non (rispetto del codice colore e la sequenza di utilizzo dei panni).	Si=1 No=0	1	1	2	2	4	
	5	Sostituzione del panno/map dopo essere stato utilizzato sui metri quadri prestabiliti e da un locale all'altro.	Si=1 No=0	1	1	2	2	4	
	6	Sanificazione della lavasciuga prima del servizio (ruote, serbatoio, impugnature/maniglie, tergipavimento).	Si=1 No=0	1	1	2	1	2	
							$A_{CO, BR} = 18$	$B_{CO, BR} = 13$	
							$ICO_{BR} = 0,722$		

10.1.5 INDICE DI CONTROLLO DEI MATERIALI (ICMA)

Gli Indici di Controllo dei Materiali sono utilizzati per controllare che l'operatore si doti della strumentazione necessaria per svolgere il servizio di sanificazione in maniera adeguata, per cui bisogna valutare in particolare che il numero di panni per il lavaggio dei pavimenti sia adeguato alla superficie da pulire, il numero di panni per il lavaggio di arredi/pareti sia adeguato alla superficie da pulire, i prodotti per la sanificazione siano adeguati alle superfici da pulire ed all'area di rischio.

Nella successiva tabella sono elencati gli elementi oggetto della verifica, con indicazione delle modalità di dimensionamento del campione, differenti a seconda delle differenti aree di rischio.

Tabella 15 – Elementi oggetto della verifica ICMA

Area di rischio	Oggetto della verifica		Dimensionamento del campione
Aree a basso rischio	Controllo dei materiali utilizzati	Il numero di panni per il lavaggio dei pavimenti è adeguato alla superficie da pulire	Campionamento di livello 2 UNI EN 13549
Aree a medio rischio		Il numero di panni per il lavaggio per arredi/pareti è adeguato alla superficie da pulire.	
Aree a alto rischio		I prodotti per la sanificazione sono adeguati alle superfici da pulire ed all'area di rischio.	
Aree ad altissimo rischio	Controllo dei materiali utilizzati	Il numero di panni per il lavaggio dei pavimenti è adeguato alla superficie da pulire	100%
		Il numero di panni per il lavaggio per arredi/pareti è adeguato alla superficie da pulire.	
		I prodotti per la sanificazione sono adeguati alle superfici da pulire ed all'area di rischio.	

Le Unità di Controllo sulle quali vengono effettuate le verifiche corrispondono al numero di operatori attivi nel giorno dell'ispezione nella specifica Area di rischio.

OFFERTA TECNICA

Per l'annotazione dei risultati possono essere utilizzate la check list di cui all'Appendice 2, ovvero versioni migliorate da parte del Fornitore integranti le proposte dell'Offerta tecnica relativamente al criterio D.1. Le check list utilizzate devono comunque essere preventivamente approvata da parte dell'Ente.

Le valutazioni sono effettuate con una logica ON/OFF: dai controlli effettuati il singolo materiale del singolo campione può essere conforme (1) o non conforme (0). Risulta non conforme/non presente anche una unità di controllo parziale o danneggiata.

Si precisa che i coefficienti ponderali presenti nelle check list non sono modificabili.

L'ICM per ogni area di rischio è così calcolato:

$$ICMA_{r,m} = \frac{B_{ICMA,r,m}}{A_{ICMA,r,m}}$$

dove:

$ICMA_{r,m}$: Indice di Controllo dei Materiali per le Aree di rischio r -esimo nel mese m -esimo;

$A_{ICMA,r,m}$ = prodotto tra la quantità totale dei lavoratori analizzati (campioni) ai fini della valutazione di ogni elemento oggetto di verifica e la somma dei coefficienti ponderali per le Aree di rischio r -esimo nel mese m -esimo;

$B_{ICMA,r,m}$ = somma dei valori ottenuti moltiplicando ogni risultato della rilevazione per il proprio coefficiente ponderale assegnato ad ogni voce di verifica come indicato nell'Appendice 2 per le Aree di rischio r -esimo nel mese m -esimo.

Esempio:

Per la rappresentazione dell'esempio sono state utilizzate le check list all'Appendice 2.

Controllo dei materiali:

Il numero di operatori presenti presso il cantiere il giorno dell'ispezione (Unità da controllare) e la relativa "Dimensione del campione" è descritta nella successiva tabella, suddivisa per aree di rischio:

Area di rischio	Quantità totale di lavoratori presenti	Dimensione del campione
Altissimo rischio	2	2
Alto rischio	3	3
Medio rischio	8	2
Basso rischio	7	2

Durante i controlli vengono riscontrate le seguenti non conformità:

Oggetto della verifica	Quantità di non conformità rilevate (corrispondenti alle valutazioni No=0 nelle check list)			
	AAR	AR	MR	BR
Il numero di panni per il lavaggio dei pavimenti è adeguato alla superficie da pulire.	1	2	2	1
Il numero di panni per il lavaggio per arredi/pareti è adeguato alla superficie da pulire.	2	0	0	0
I prodotti per la sanificazione sono adeguati alle superfici da pulire ed all'area di rischio.	0	1	1	1

Le check list sono quindi così compilate e i diversi ICMA calcolati:

AREE AD ALTISSIMO RISCHIO									
OGGETTO DELLA VERIFICA			VALUTAZIONE	RILEVAZIONE			COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND	NOTE
				Campione 1	Campione 2	Totale			
Controllo dei macchinari	1	Il numero di panni per il lavaggio dei pavimenti è adeguato alla superficie da pulire.	Si=1 No=0	0	1	1	1	1	
	2	Il numero di panni per il lavaggio per arredi/pareti è adeguato alla superficie da pulire.	Si=1 No=0	0	0	0	1	0	
	3	I prodotti per la sanificazione sono adeguati alle superfici da pulire ed all'area di rischio.	Si=1 No=0	1	1	2	1	2	
							A _{CMA,AAR} = 6	B _{CMA,AAR} = 3	
							ICMA _{AAR} = 0,5		

AREE AD ALTO RISCHIO

OGGETTO DELLA VERIFICA			VALUTAZIONE	RILEVAZIONE				COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND	NOTE
				Campione 1	Campione 2	Campione 3	Totale			
Controllo dei macchinari	1	Il numero di panni per il lavaggio dei pavimenti è adeguato alla superficie da pulire.	Si=1 No=0	0	0	1	1	1	1	
	2	Il numero di panni per il lavaggio per arredi/pareti è adeguato alla superficie da pulire.	Si=1 No=0	1	1	1	3	1	3	
	3	I prodotti per la sanificazione sono adeguati alle superfici da pulire ed all'area di rischio.	Si=1 No=0	1	0	1	2	1	2	
								A_{CMA,AR} = 9	B_{CMA,AR} = 6	
ICMA_{AR} = 0,667										

AREE A MEDIO RISCHIO									
OGGETTO DELLA VERIFICA			VALUTAZIONE	RILEVAZIONE			COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND	NOTE
				Campione 1	Campione 2	Totale			
Controllo dei macchinari	1	Il numero di panni per il lavaggio dei pavimenti è adeguato alla superficie da pulire.	Si=1 No=0	0	0	0	1	0	
	2	Il numero di panni per il lavaggio per arredi/pareti è adeguato alla superficie da pulire.	Si=1 No=0	1	1	2	1	2	
	3	I prodotti per la sanificazione sono adeguati alle superfici da pulire ed all'area di rischio.	Si=1 No=0	0	1	1	1	1	
							A _{CMA,MR} = 6	B _{CMA,MR} = 3	
ICMA _{MR} = 0,5									

AREE A BASSO RISCHIO									
OGGETTO DELLA VERIFICA			VALUTAZIONE	RILEVAZIONE			COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND	NOTE
				Campione 1	Campione 2	Totale			
Controllo dei macchinari	1	Il numero di panni per il lavaggio dei pavimenti è adeguato alla superficie da pulire.	Si=1 No=0	1	0	1	1	1	
	2	Il numero di panni per il lavaggio per arredi/pareti è adeguato alla superficie da pulire.	Si=1 No=0	1	1	2	1	2	
	3	I prodotti per la sanificazione sono adeguati alle superfici da pulire ed all'area di rischio.	Si=1 No=0	0	1	1	1	1	
							A _{CMA, BR} = 6	B _{CMA, BR} = 4	
ICMA _{BR} = 0,667									

10.1.6 INDICE DI CONTROLLO DI DOCUMENTAZIONE E MACCHINARI (ICDM)

Gli Indici di Controllo di Documentazione e Macchinari misurano la conformità relativa alle modalità di conservazione e aggiornamento della documentazione relativa al servizio oltre che il corretto funzionamento dei macchinari utilizzati per lo svolgimento del servizio di pulizia e sanificazione.

Tale indice non viene calcolato per ogni singola Area di rischio, ma trasversalmente su tutto il contratto. Non andrà quindi a comporre gli indici IGP e per Area di rischio, ma sarà utile al calcolo globale del LS, come del resto gli indici descritti nei successivi paragrafi ISS e ISU.

Nella successiva tabella sono elencati gli elementi oggetto della verifica, con indicazione delle modalità di dimensionamento del campione, differenti a seconda delle differenti Aree di rischio.

Tabella 16 – Elementi oggetto della verifica ICDM

Area di rischio	Oggetto della verifica		Dimensionamento del campione
Aree ad altissimo, alto, medio e basso rischio	Controllo della documentazione cartacea	Presenza in azienda di Piani di Formazione Specifici.	100%
		Riscontro che l'operatore sia stato formato (firma su registro).	
		Presenza dei test di valutazione dell'apprendimento.	
		Presenza, in cantiere, delle schede tecniche e delle schede di sicurezza dei prodotti.	
		Presenza e rispetto del piano di manutenzione delle lavatrici	
		Presenza e rispetto del piano di manutenzione per i dosatori automatici.	
		Presenza e rispetto del piano di manutenzione per la lavasciuga.	
	Controllo dei macchinari	Corrispondenza tra il prodotto erogato dal distributore automatico e la tanica di pescaggio.	Campionamento di livello 2 UNI EN 13549
		Correttezza della dose di prodotto erogata da tutti i dosatori automatici	
		Impostazione del corretto ciclo di lavaggio in tutte le lavatrici.	
		Rispetto carico di lavaggio dei panni mop in tutte le lavatrici.	

Per quanto riguarda la “documentazione cartacea” risulta evidente che il controllo deve avvenire su tutta la documentazione elencata per tutte le attività oggetto dei servizi. La documentazione deve essere accessibile agli operatori autorizzati in qualsiasi momento. In sostituzione della documentazione cartacea, il Fornitore può prevedere un archivio informatico accessibile e monitorabile (es. “Documentale informatico”).

Le Unità di Controllo sulle quali vengono effettuate le verifiche per i macchinari corrispondono al numero totale di ogni insieme omogeneo di macchine utilizzate nello specifico contratto e non il totale calcolato come somma di quantità di macchinari differenti.

Per l'annotazione dei risultati può essere utilizzata la check list di cui all'Appendice 2, ovvero una migliorata da parte del Fornitore integrante le proposte dell'Offerta tecnica. La check list utilizzata deve comunque essere preventivamente approvata da parte dell'Ente.

Le valutazioni per entrambe le categorie sono effettuate con una logica ON/OFF: dai controlli effettuati il macchinario può essere conforme (1) o non conforme (0), come del resto la documentazione può essere solo presente (1) o assente (0). Risulta non conforme/non presente anche una unità di controllo parziale o danneggiata.

Si precisa che i coefficienti ponderali presenti nelle check list non sono modificabili.

L'ICDM per ogni Area di rischio è così calcolato:

$$ICDM_m = \frac{ICD_m + ICM_m}{2}$$

dove:

$ICDM_m$: Indice di Controllo di Documentazione e Macchinari nel mese m-esimo;

ICD_m : Indice di Controllo di documentazione nel mese m-esimo calcolato con la seguente formula:

$$ICD_m = \frac{B_{ICD,r,m}}{A_{ICD,r,m}}$$

dove:

$A_{ICD,r,m}$ = prodotto tra la quantità totale di tipologia di documentazione analizzata (campioni) ai fini della valutazione di ogni elemento oggetto di verifica e la somma dei coefficienti ponderali nel mese m-esimo;

$B_{ICD,r,m}$ = somma dei valori ottenuti moltiplicando ogni risultato della rilevazione per il proprio coefficiente ponderale assegnato ad ogni voce di verifica come indicato nell'Appendice 2 nel mese m-esimo.

$ICM_{r,m}$: Indice di Controllo di macchinari nel mese m-esimo che si calcola con la seguente formula:

$$ICM_{r,m} = \frac{B_{ICM,r,m}}{A_{ICM,r,m}}$$

dove:

$A_{ICM,r,m}$ = somma dei prodotti tra la quantità totale di macchinari analizzati (campioni) per ognuna delle tipologie di macchinari utilizzati (unità da controllare) e i dedicati coefficienti ponderali per le Aree di rischio r-esimo nel mese m-esimo;

$B_{ICM,r,m}$ = somma dei valori ottenuti moltiplicando ogni risultato della rilevazione per il proprio coefficiente ponderale assegnato ad ogni voce di verifica come indicato nell'Appendice 2 per le Aree di rischio r-esimo nel mese m-esimo.

Nel caso in cui l'indice ICDM sia inferiore a 0,8 è prevista l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3 paragrafo 1.1.

Esempio:

Per la rappresentazione dell'esempio sono state utilizzate le check list dell'Appendice 2.

Controllo della documentazione:

La tipologia di documentazione oggetto della verifica (Unità da controllare) e le non conformità rilevate durante i controlli sono illustrate nella successiva tabella:

Oggetto della verifica	Quantità di non conformità rilevate (corrispondenti alle valutazioni No=0 nelle check list)			
	AAR	AR	MR	BR
Presenza in azienda di Piani di Formazione Specifici.	1	1	1	1
Riscontro che l'operatore sia stato formato (firma su registro).	0	0	0	0
Presenza dei test di valutazione dell'apprendimento.	1	1	1	1
Presenza, in cantiere, delle schede tecniche e delle schede di sicurezza dei prodotti.	0	0	0	0
Presenza e rispetto del piano di manutenzione delle lavatrici	1	1	1	1
Presenza e rispetto del piano di manutenzione per i dosatori automatici.	0	0	0	0
Presenza e rispetto del piano di manutenzione per la lavasciuga.	0	0	0	0

Le check list sono quindi così compilate e i diversi ICD calcolati:

TUTTE LE AREE DI RISCHIO						
OGGETTO DELLA VERIFICA			VALUTAZIONE	RILEVAZIONE (100%)	COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND
				Totale		
Controllo della documentazione	1	Presenza in azienda di Piani di Formazione Specifici.	Si=1 No=0	0	1	0
	2	Riscontro che l'operatore sia stato formato (firma su registro).	Si=1 No=0	1	1	1
	3	Presenza dei test di valutazione dell'apprendimento.	Si=1 No=0	0	1	0
	4	Presenza, in cantiere, delle schede tecniche e delle schede di sicurezza dei prodotti.	Si=1 No=0	1	1	1
	5	Presenza e rispetto del piano di manutenzione delle lavatrici	Si=1 No=0	0	1	0
	6	Presenza e rispetto del piano di manutenzione per i dosatori automatici.	Si=1 No=0	1	1	1
	7	Presenza e rispetto del piano di manutenzione per la lavasciuga.	Si=1 No=0	1	1	1
					A_{cd}= 7	B_{cd}= 4
ICD = B/A = 0,571						

Controllo dei macchinari:

Il numero di macchinari presenti presso il cantiere (Unità da controllare) e la relativa "Dimensione del campione" è descritta nella successiva tabella, suddivisa per aree di rischio:

Area di rischio	Macchinari	Quantità totale di tipologie di macchinari impiegati nel contratto	Dimensione del campione
Tutte le Aree di rischio	Distributori automatici	15	3
	Dosatori automatici	27	8
	Lavatrici	5	2

Durante i controlli vengono riscontrate non conformità relativa a:

- n.1 distributore automatico;
- n.3 dosatori automatici
- n.1 impostazioni del ciclo della lavatrice
- n.2 rispetti del carico di lavaggio.

La check list è quindi così compilata:

OGGETTO DELLA VERIFICA		VALUTAZIONE	RILEVAZIONE									COEFF. POND.	RISULTATO RIL x POND	NOTE
			Campione 1	Campione 2	Campione 3	Campione 4	Campione 5	Campione 6	Campione 7	Campione 8	Totale			
Controllo dei macchinari	Corrispondenza tra il prodotto erogato dal distributore automatico e la tanica di pescaggio.	Si=1 No=0	1	0	1	/	/	/	/	/	2	1	2	
	Correttezza della dose di prodotto erogata da tutti i dosatore automatico	Si=1 No=0	1	0	0	1	1	1	1	0	5	1	5	

	Impostazione del corretto ciclo di lavaggio in tutte le lavatrici.	Si=1 No=0	1	0							1	0,5	0,5	
	Rispetto carico di lavaggio dei panni mop in tutte le lavatrici.	Si=1 No=0	0	0							0	0,5	0	
												A _{CM} = 13	B _{CM} =7,5	
ICM= 0,577														

Una volta calcolati i singoli indici è quindi possibile calcolare l'Indice di Controllo di Documentazione e Macchinari nel mese m-esimo:

ICD	ICD	ICDM
0,571	0,577	0,574

10.1.7 INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL DEC (ISS)

L'indicatore di Soddisfazione del DEC è determinato dai risultati di un questionario sottoposto mensilmente al DEC e compilato dallo stesso, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.27). Il questionario, compilato ai fini della determinazione dell'ISS, riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

Tabella 17 – Elementi del questionario ISS

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Puntualità e rispetto del Programma Operativo delle attività	1	2	3	4
b	Qualità del servizio reso (odore gradevole dell'ambiente, igiene generale, ecc.)	1	2	3	4
c	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
d	Funzionalità del Call Center relativo al Servizio	1	2	3	4
e	Reperibilità del Gestore del Servizio	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R)					

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS secondo la seguente formula:

$$ISS = \frac{R}{20}$$

Dove:

ISS = Indicatore di soddisfazione del DEC;

R = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) ad e));

20 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il DEC assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto).

Nel caso in cui l'indicatore ISS sia inferiore a **0,8** è prevista l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3 paragrafo 1.1.

ESEMPIO

Se il DEC ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 15.

L'Indicatore di Soddisfazione, quindi, sarà pari a:

$$ISS = \frac{R}{20} = \frac{15}{20} = 0,75$$

In questo caso verrà applicata la penale prevista.

10.1.8 INDICATORE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (ISU)

L'Indicatore di Soddisfazione dell'Utenza è determinato dai risultati di un questionario somministrato all'utenza dell'Ente.

OFFERTA TECNICA

Per l'Indicatore di Soddisfazione dell'Utenza verranno utilizzate le modalità descritte in Offerta tecnica dal Fornitore nel criterio D.1 della Tabella 10 del Capitolato d'oneri.

L'indicatore ISU deve essere rilevato mensilmente attraverso un questionario sottoposto agli utenti con le modalità proposte dal Fornitore all'interno dell'Offerta tecnica, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. p.27).

Il questionario, che va compilato dagli utenti ai fini della determinazione dell'indicatore ISU, deve prevedere almeno gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo).

Tabella 18 – Elementi del questionario ISU

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Grado di soddisfacimento della pulizia generale aree comuni e sale d'attesa	1	2	3	4
b	Grado di soddisfacimento della pulizia e delle dotazioni dei servizi igienici	1	2	3	4
c	Grado di soddisfacimento pulizia degli ambulatori e altri ambienti medici frequentati	1	2	3	4
d	Grado di soddisfacimento rispetto allo stato ed alla pulizia dei cestini per l'immondizia	1	2	3	4
e	Grado di pulizia e ordine delle aree esterne	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R)					

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal Supervisore determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISS secondo la seguente formula:

$$ISU = \frac{\sum_u \frac{R_u}{20}}{u}$$

Dove:

ISU = Indicatore di soddisfazione dell'Utenza;

Ru = Risultato totale del questionario (somma dei punteggi attribuiti ad ogni aspetto da a) ad e)) dell'utente u-esimo;

20 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il DEC assegnasse un voto massimo, cioè 4, ad ogni aspetto);

u = numero di utenti u-esimi che hanno risposto al questionario.

Nel caso in cui l'indicatore ISU sia inferiore a **0,8** è prevista l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3 paragrafo 1.1.

ESEMPIO

150 utenti (u) rispondono al questionario con un punteggio medio di 15

*La somma totale del rapporto tra i punteggi ottenuti e il punteggio massimo ottenibile di tutti i questionari compilati è pari a 112,5 dato dal punteggio medio dei 150 utenti (15*150) che hanno compilato il questionario diviso poi per 20.*

L'Indicatore di Soddisfazione, quindi, sarà pari a:

$$ISU = \frac{112,5}{150} = 0,75$$

In questo caso verrà applicata la penale prevista.

10.2 VERIFICHE ISPETTIVE

Durante tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli contratti stipulati dagli Enti, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e l'adempimento degli impegni presi dal Fornitore nell'Offerta tecnica, la Consip S.p.A. può effettuare – anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17020 in corso di validità – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del Fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nell'Accordo Quadro. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive sono indicati al paragrafo 3.1 del Capitolato d'Oneri.

Per l'espletamento della suddetta attività, si fa riferimento ai Livelli di Servizio indicati nell'Appendice 7 - Schema delle Verifiche Ispettive.

Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare tutti gli aspetti dell'erogazione dei servizi e gli adempimenti contrattuali descritti nel presente Capitolato Tecnico.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle degli Enti che avranno effettuato Ordini; il Fornitore e l'Ente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip, effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli Ordini. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse

In caso di riscontro di non conformità grave in ciascun ciclo di verifiche si procederà all'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. c.7).

11. REPORTISTICA VERSO CONSIP

11.1 REPORT SPECIFICI

Il Fornitore si impegna a trasmettere alla Consip S.p.A. informazioni complementari relative all'andamento dell'Accordo Quadro e/o relativamente ai servizi erogati presso strutture e immobili oggetto dei singoli Ordini.

In particolare, può essere richiesto al Fornitore l'invio periodico di informazioni riguardanti tra l'altro: gli Enti contraenti; gli Ordini ricevuti con indicazione della data di invio e suddivisi per Ente completi di quantitativi, importi, valore stimato del contratto, data di avvio dei servizi, dati dimensionali degli Enti, gli importi fatturati suddivisi per Ente, Richieste Preliminari ricevute con indicazione della data di invio e suddivisi per Ente completi di valore stimato del servizio e ogni altro dato ritenuto utile da Consip al fine di monitoraggio.

Tali informazioni saranno richieste dalla Consip S.p.A. al Fornitore in forma scritta con espressa specifica di:

- informazioni da trasmettere;
- modalità con cui dovranno essere fornite le informazioni stesse;
- tempi entro i quali le informazioni dovranno essere trasmesse.

I report specifici, in formato elettronico, dovranno essere inviati a Consip entro 15 giorni dalla data di richiesta, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. c.5)

11.2 RELAZIONE FINALE

Al termine del periodo di validità dell'Accordo Quadro il Fornitore dovrà trasmettere a Consip una Relazione Finale, per ogni lotto aggiudicato, da consegnarsi alla chiusura di ciascuna quota dell'Accordo Quadro, nella quale dovranno essere riportati i seguenti contenuti minimi:

- riepilogo ed analisi e andamento complessivo delle richieste preliminari pervenute;
- riepilogo ed analisi e andamento complessivo degli Ordini pervenuti;
- analisi dei servizi erogati;
- eventuali criticità riscontrate nell'attivazione e nell'erogazione dei servizi;
- ambiti di miglioramento.

Tale Relazione dovrà essere illustrativa dello svolgimento degli Ordini e dell'Accordo Quadro in generale evidenziando le principali criticità riscontrate, le proposte e soluzioni finalizzate al miglioramento dei servizi per le successive iniziative. Sulla base dell'esperienza maturata nella esecuzione dei contratti, il Fornitore sarà infatti in grado di fornire alla Consip utili informazioni volte alla razionalizzazione dei servizi proponendo un "modello" di erogazione finalizzato ad una omogeneizzazione degli standard prestazionali.

La consegna della relazione finale dovrà avvenire, a mezzo PEC, entro **90 (novanta) giorni** solari dalla chiusura di ciascuna quota dell'Accordo Quadro, pena l'applicazione della penale di cui all'Appendice 3, lett. c.6).

12. OBBLIGHI E ONERI DEL FORNITORE

OFFERTA TECNICA

Il Fornitore è tenuto a fornire all'Ente il personale in numero sufficiente per la copertura dei servizi, nonché assicurare il contingente di personale necessario per sostituire le assenze programmate (ad es. ferie) e impreviste (ad es. malattie) secondo le modalità descritte nella Relazione Tecnica, in riferimento al sub-criterio B.1 illustrato al paragrafo 17.1 del Capitolato d'Oneri.

Il Fornitore deve indicare in un apposito elenco (da riportare nella Sezione 2 del Verbale di Consegna così come descritto al paragrafo 5.12) i dati anagrafici e i nominativi dei dipendenti addetti ai servizi, con l'indicazione delle qualifiche, dei livelli di inquadramento, delle mansioni ricoperte e del contratto collettivo di riferimento.

Per ogni dipendente deve inoltre essere fornito:

- curriculum vitae aggiornato;
- fotocopia documento di identità;
- documentazione sanitaria come oltre dettagliato;
- eventuali attestazioni necessarie per la mansione specifica assegnata;
- attestazioni dei corsi di formazione obbligatori secondo la normativa vigente;
- estremi dei documenti di lavoro e assicurativi.

La stessa documentazione dovrà essere presentata entro 3 (tre) giorni in caso di modifiche all'organico impiegato o per sostituzioni di personale o per impiego di nuovo personale.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico, il Fornitore deve:

- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
 - essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale;
 - rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
 - comunicare ogni evento infortunistico all'Ente, mantenendo uno stretto rapporto collaborativo ai fini della prevenzione della trasmissione delle malattie infettive e diffuse;
-
- mettere l'Ente, in particolare nella figura del DEC, nelle condizioni di verificare con cadenza trimestrale l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'Unità di Gestione, nonché del versamento dei contributi, nel pieno rispetto delle normative sulla privacy, secondo le modalità descritte nella Relazione Tecnica, in riferimento al sub-criterio E.1 illustrato al paragrafo 17.1 del Capitolato d'Oneri.

OFFERTA TECNICA

Nella predisposizione della propria organizzazione del lavoro, il Fornitore deve ridurre al minimo possibile la rotazione degli operatori nei diversi servizi, in particolar modo nelle Aree ad altissimo e nelle Aree ad alto rischio, al fine di favorire una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze e delle specificità dei diversi ambienti.

In particolare, in considerazione dei rischi e della necessaria formazione specifica, è indispensabile evitare il turn-over nelle seguenti Aree/reparti:

- malattie infettive;
- radiodiagnostica e radioterapia;
- blocchi operatori, blocchi parto e blocchi emodinamica;
- aree di terapia intensiva e sub intensiva;
- aree oncologiche;
- medicina nucleare,

e comunque ove gli Enti lo ritengano necessario.

Nel caso in cui si dovessero presentare possibili rischi di esposizione a radiazioni ionizzanti, il Fornitore insieme all'Ente deve osservare le disposizioni del D.lgs. 101/2020 così come modificato dal D.lgs. 203/2022 e s.m.i. in materia di sicurezza relative alla protezione contro i pericoli derivanti dall'esposizione alle radiazioni ionizzanti.

Il Fornitore deve garantire la piena funzionalità delle attività da svolgere anche in caso di contenzioso fra i lavoratori.

Le attività oggetto del presente Accordo Quadro sono disciplinate dalla normativa, sia statale che regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato Tecnico.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti a fronte di eventi straordinari e non previsti;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal DEC delle strutture nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai servizi appaltati, anche se ciò comporti l'esecuzione degli stessi a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti e con sospensione durante alcune ore della giornata, oppure obblighi il personale a percorsi più lunghi e disagiati;
- mantenere sui luoghi di svolgimento delle attività 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 DEC, di chiedere l'allontanamento di quegli operatori o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Ente;

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta tecnica, il Fornitore può sviluppare i servizi nel modo che ritiene opportuno. La loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione di ambienti/aree/locali dell'Ente in relazione al tipo ed entità degli interventi.

Nell'esecuzione dei servizi il Fornitore deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Ente - presenza che può essere anche saltuaria – non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione ed ancora nel caso in cui tale esecuzione sia stata approvata. Si stabilisce infatti che l'onere del Fornitore è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta ad esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

L'Ente si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.