

CONTRATTO DI APPALTO SERVIZI**BILANCIO DI PREVISIONE ANNO FINANZIAMENTO 2023****APPROVATO CON DECRETO DELLA DG-MU n. 377 del 17/04/2023****CIG: 9442134777**

Oggetto: Appalto specifico indetto per l'affidamento del "Servizio di pulizia, di disinfezione e fornitura di prodotti per l'igiene "nell'ambito dello SDA (sistema dinamico di acquisizione) per la fornitura dei "servizi agli immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni - ex art. 55 d.lgs. n. 50/16 e ss.mm.ii. - Cpv Prevalente 90910000-9 Servizi Di Pulizia

Responsabile Del Procedimento: Dott. Mario Epifani virtù di incarico di funzione dirigenziale di livello non generale di Direttore del Palazzo Reale conferito con Decreto del Direttore Generale dei Musei n. 726 del 30/10/2022

Aggiudicatario: ISSITALIA A. BARBATO SRL, con sede legale alla Via Ugo Foscolo n. 19 - 35010 Vigonza (PD)- P.IVA: 00215860289

Importo lavori a base di appalto: € 320.000,00 00 oltre oneri per la sicurezza pari a €19.200,00, oltre IVA

Ribasso offerto: 38,26%

Importo contratto: € 197.568,00, oltre oneri per la sicurezza pari a € 19.200,00 oltre IVA.

TRA

MINISTERO DELLA CULTURA (nel seguito denominato MIC) – Palazzo Reale di Napoli, con sede legale in Napoli, alla Piazza del Plebiscito n. 1 - C.F. 95220960637, nella persona del Direttore, Mario Epifani, domiciliato per la carica presso la suindicata sede (di seguito anche Stazione appaltante o PAL o Parte)

E

ISSITALIA A. BARBATO SRL, con sede legale alla Via Ugo Foscolo, 19 - 35010 Vigonza (PD)- P.IVA: 00215860289, rappresentata dal legale rappresentante Sig. Andrea Barbato, C.F. BRBNDR68P26F904C (di seguito anche Appaltatore)

Premesso che

- Con determina a contrarre prot. n.103 del 11/10/2022, e tenuto conto della proposta del RUP, dott. Mario Epifani, veniva indetta una procedura di gara ai sensi dell'art. 55 d.lgs. n. 50/16, mediante appalto specifico per l'affidamento del "Servizio di pulizia, di disinfezione e fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito del bando relativo alla categoria merceologica n. 1 dello SDA (Sistema Dinamico di Acquisizione) di Consip per la fornitura dei "Servizi agli Immobili", pubblicato sulla GUUE n. S.020 del 28/01/2022, sulla GURI n. 13 del 31/01/2022, sul sito www.consip.it e www.acquistinretepa.it, da espletarsi nell'arco di 24 mesi;
- terminate le fasi di gara ed avviate le verifiche dei requisiti dichiarati dal concorrente, la Stazione Appaltante, con determina di affidamento prot. n.109 del 31/07/2023, approvava l'offerta tecnico-economica presentata dall'operatore economico e per l'effetto aggiudicava l'Appalto Specifico ID n.2327 in favore della ditta ISSITALIA A. BARBATO SRL, con sede legale alla via Ugo Foscolo n.19 - 35010 Vigonza (PD)-P.IVA: 00215860289, per un importo contrattuale pari ad €197.568,00, oltre oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso pari a € 19.200,00, per un totale di € 216.768,00 oltre IVA;
- le verifiche dei requisiti di cui all'art. 80 D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. regolarmente eseguite attraverso il Sistema del Fascicolo Virtuale Di Anac e mezzo posta elettronica certificata inviate alle competenti Autorità hanno dato esito positivo;
- in data 10/08/2023, il Responsabile del procedimento, il Dec e l'Appaltatore hanno dato atto nel verbale di consegna del servizio in via di urgenza del permanere delle condizioni che consentivano l'esecuzione degli interventi oggetto del presente contratto, stabilendo di avviare le stesse a far data dal 16/08/2023;
- ai sensi dell'art. 32 comma 10 lett. b) del Codice Appalti, attesi gli esiti delle verifiche espletate, poteva procedersi alla stipula del contratto di appalto con la ditta aggiudicatrice.

Tanto premesso, preso atto e visto, tra le Parti come sopra costituite

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 - Disposizioni preliminari

La narrativa di cui in premessa costituisce parte integrante e sostanziale del raggiunto accordo ed ha forza di patto.

Art. 2 – Oggetto del contratto

Con la sottoscrizione del presente contratto si formalizza l'affidamento in favore della Impresa ISSITALIA A. BARBATO SRL, con sede legale alla via Ugo Foscolo n. 19 - 35010 Vigonza (PD)- P.IVA: 00215860289, dell'esecuzione del servizio di pulizia, di disinfezione e fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA (sistema dinamico di acquisizione) per la fornitura dei "servizi agli immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle pubbliche amministrazioni da espletarsi nell'arco di 24 mesi, secondo quanto previsto dagli atti di gara e dai relativi allegati che l'Appaltatore dichiara di conoscere e di aver già visionato e accettato sottoscrivendo formale accettazione degli stessi, acquisita dalla Stazione Appaltante unitamente alla documentazione amministrativa, prodotta dallo stesso in fase partecipativa.

L'appaltatore, con la sottoscrizione del presente contratto, si obbliga ad espletare l'esecuzione del servizio in oggetto in ottemperanza a quanto previsto dalla lex specialis, ed in particolare secondo quanto dettagliato nel capitolato tecnico dell'appalto specifico, nell'elenco prezzi e attività, nell'elenco personale attualmente impiegato, nel quadro riepilogativo dell'allegato 1.A (Dettaglio immobili e quantità), ed in ossequio agli obblighi assunti nei confronti dell'Amministrazione indicati nell'offerta tecnico-migliorativa, comprensiva della relazione tecnica, dell'elenco prodotti, dell'elenco macchinari, del piano di assorbimento, che acquisiti agli atti, si allegano come parte integrante del presente contratto.

La Stazione Appaltante, come sopra rappresentata, in virtù degli atti in premessa citati, concede all'Appaltatore, che accetta senza riserva alcuna, l'appalto per la relativa esecuzione. L'Appaltatore si impegna alla esecuzione di tutte le prestazioni indispensabili all'esatto adempimento degli obblighi assunti con la sottoscrizione del presente contratto e secondo le prescrizioni ivi contenute.

Art. 3 - Ammontare del contratto

L'importo contrattuale offerto dall'Appaltatore, a seguito del ribasso pari al 38,26%, è di €197.568,00, (centonovantasettemilacinquecentosessantotto/00) oltre oneri per la sicurezza pari a € 19.200,00 (diciannovemiladuecento/00) per un totale di € 216.768,00 (duecentosedicimilasettecentosessantotto) oltre IVA al 22% pari ad € 47.688,96 (quarantasettemilaseicentottantotto/96) per un totale complessivo di € 264.456,90 (duecentosessantaquattromilaquattrocentocinquantesi/90).

Art. 4 - Domicilio dell'appaltatore. Rappresentanza. Direzione tecnica

L'Appaltatore elegge domicilio nel comune di Vigonza (PD) alla Via Ugo Foscolo n.19 - 35010 - TEL: 049/8932746 – PEC: gareiss@pec.it. È onere dell'Appaltatore comunicare tempestivamente alla Stazione Appaltante qualsiasi variazione od impedimento relativo al domicilio cui deve essere inoltrata la comunicazione. In caso contrario, la Stazione Appaltante è sollevata da ogni responsabilità. Ogni notificazione o comunicazione, le intimazioni, e le assegnazioni di termini, dipendenti dal Contratto di Appalto sono fatte dal DEC o dal RUP, relativamente agli atti di propria competenza, a mani proprie dell'Appaltatore, di colui che lo rappresenta nella condotta dei lavori, o del Direttore Tecnico, oppure devono essere effettuate presso il domicilio eletto dall'Appaltatore ai sensi del presente articolo di contratto a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo sopra indicato.

Art.5 - Cauzione Definitiva e Obblighi Assicurativi

Nel rispetto del combinato disposto degli artt. 103 e 93, comma 7 del D. Lgs. n. 50/2016 l'appaltatore ha prestato apposita garanzia definitiva mediante polizza fidejussoria n. 167400272799870275 del 10/10/2023 emessa dalla società SACE BT Spa per un importo complessivo di € 49.006,91 (quarantanovemilasei/91), secondo le modalità previste dal Codice Appalti. Nel rispetto dell'articolo 103 comma 7 del codice dei contratti l'appaltatore è in possesso di certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO9000 e di certificazione ambientale ai sensi della norma UNI ENISO14001, acquisite agli atti.

Art.6 - Consegna, sospensioni e proroghe del contratto

La durata del servizio oggetto di appalto è di 730 (settecentotrenta) giorni naturali e consecutivi dalla data indicata nel verbale di consegna del servizio in via di urgenza.

Il termine su indicato è da intendersi fissato come essenziale e l'Impresa, nell'accettarlo, dichiara di aver esaminato tutte le circostanze e le condizioni cui è soggetta la realizzazione dell'appalto, nonché di aver tenuto in debito conto ogni ragionevole imprevisto e difficoltà che possa incontrarsi nella esecuzione del servizio. Fatta eccezione, pertanto, per le sole cause di forza maggiore, in nessun caso prevedibili, eventuale ritardo nell'esecuzione, comporterà per l'Impresa appaltatrice una penale fissata nella misura stabilita nel presente contratto d'appalto.

Per la sospensione dell'esecuzione dell'appalto si richiamano le norme di cui all'art. 107 comma 7 del D. Lgs. 50/2016.

Ai sensi dell'art. 107 del D. Lgs. 50/2016, l'Appaltatore che per cause a lui non imputabili non sia in grado di ultimare l'esecuzione dell'appalto nel termine fissato può richiedere una proroga. La richiesta di proroga deve essere formulata con congruo anticipo rispetto alla scadenza del tempo contrattuale tenendo conto che la risposta all'istanza di proroga deve essere resa dal Responsabile del procedimento entro trenta giorni.

Art. 7 - Penale per ritardi. Risoluzione. Recesso

L'appaltatore, per il tempo impiegato nell'esecuzione dell'appalto oltre il termine contrattuale, salvo il caso di ritardo a lui non imputabile, dovrà versare alla stazione appaltante una penale come previsto dal paragrafo 8) dell'Allegato 1 bis al Capitolato d'oneri allegato alla lettera di invito- Capitolato Tecnico Dell'appalto Specifico.

La penale, nella stessa misura percentuale trova applicazione anche in caso di ritardo:

- a) nel rispetto dei termini imposti dal DEC per il ripristino del servizio non accettabile o non conforme a quanto richiesto negli atti di gara;
- b) nel rispetto delle soglie temporali fissate nel cronoprogramma del servizio.

Tutte le penali di cui al presente articolo sono contabilizzate in detrazione in occasione del pagamento immediatamente successivo al verificarsi della relativa condizione di ritardo. La penale è comminata dal responsabile del procedimento in qualità di direttore dell'esecuzione. In caso sia accertata la non imputabilità all'appaltatore del

ritardo o sia riconosciuta una evidente sproporzione tra l'ammontare della penale e gli interessi effettivi della

Stazione appaltante, l'appaltatore può avanzare formale e motivata richiesta per la disapplicazione totale o parziale della penale; su tale istanza dovrà pronunciarsi la Stazione appaltante su proposta del responsabile del procedimento, sentito il direttore dell'esecuzione e l'organo di collaudo ove costituito.

In ogni caso, l'importo complessivo delle penali irrogate ai sensi del comma 1 non può superare il 10 per cento dell'importo contrattuale; qualora i ritardi siano tali da comportare una penale di importo superiore alla predetta percentuale trova applicazione l'articolo 108 e successivi del D. Lgs. 50/2016, in materia di risoluzione del contratto. L'applicazione delle penali di cui al presente articolo non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dalla Stazione appaltante a causa dei ritardi. La Stazione Appaltante ha il diritto di recedere dal contratto in qualunque tempo ed a suo insindacabile giudizio, previo il pagamento di quanto previsto dall'art. 109 del D. Lgs. 50/2016. L'esercizio del diritto di recesso è preceduto da formale comunicazione all'Appaltatore da darsi con un preavviso non inferiore a 10 giorni, decorsi i quali la stazione appaltante prende in consegna le prestazioni sino a quel momento eseguite. In tutti i casi di risoluzione trova applicazione l'art. 108 del D. Lgs. 50/2016. Con la redazione dello stato di consistenza e il conseguente sgombero del cantiere, le chiavi dello stesso sono consegnate nel medesimo giorno alla Stazione appaltante per il tramite del DEC.

Art. 8 - Oneri a carico dell'Appaltatore

Sono a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri previsti dal D.M. 19 aprile 2000 n. 145, dal d.lgs. n. 50/2016 e dal D.P.R. 207/2010 per le parti rimaste in vigore in via transitoria. Si intendono compresi nel prezzo e quindi a carico dell'Appaltatore, senza diritto di rivalsa, in particolare, gli oneri previsti dall'art. 32, comma 4, del D.P.R. n. 207/2010.

Art. 9 - Pagamenti

I pagamenti verranno corrisposti mensilmente per stati di avanzamento dell'esecuzione dell'appalto secondo quanto previsto dagli atti di gara, ed a seguito delle attività di controllo amministrativo-contabile esercitate dall'Amministrazione, mediante emissione di certificato di pagamento, contabilizzati al netto del ribasso d'asta.

Ai fini del pagamento l'Impresa dovrà produrre fatture elettronica all'identificativo dell'Amministrazione Palazzo

Reale di Napoli, Piazza del Plebiscito n. 1 - C.F. 95220960637 - Codice Univoco MG8M0W.

Il Palazzo Reale di Napoli effettuerà i pagamenti mediante mandati emessi dal proprio Ufficio Bilancio. Si precisa che, in relazione alle fatture presentate a questa Amministrazione, relative a cessioni di beni o a prestazioni di servizio, l'IVA verrà versata direttamente dal Palazzo Reale di Napoli. Si chiede, quindi, di apporre in fattura la seguente dicitura "l'IVA sarà versata dall'Ente Pubblico ai sensi dell'art. 17-ter D.P.R. n. 633/1972."

Ai sensi dell'art. 29 del DL n.4/2022, sino al 31/12/2023, al fine di incentivare gli investimenti pubblici, nonché al fine di far fronte alle ricadute economiche negative a seguito delle misure di contenimento dell'emergenza sanitaria globale derivante dalla diffusione del virus SARS-CoV-2, in relazione alle procedure di affidamento dei contratti pubblici, si applicano le clausole di revisione del prezzo previste dall'art.106 comma 1 lett.a) del D.lgs.n. 50/2016

Art. 10 - Tracciabilità dei flussi finanziari

Ai sensi dell'articolo 3, della Legge 13.08.2010, n.136, concernente il Piano Straordinario contro le mafie, l'appaltatore assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari relativi al presente contratto, mediante l'utilizzo di uno o più conti correnti dedicati, anche non in via esclusiva, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.A. Il presente atto si intende automaticamente risolto nel caso in cui la transazione venga eseguita senza avvalersi della procedura indicata. Per il presente contratto l'Appaltatore, come sopra costituito, dichiara che per tutti i pagamenti ha costituito apposito conto corrente bancario dedicato, intestato alla società ISSITALIA A. BARBATO SRL, P.IVA: 00215860289 presso l'istituto di credito Unicredit - Agenzia: via Tiziano Aspetti n. 105 - Padova - 35134 filiale: 12140 IBAN: IT03H0200812140000005134566.

Le persone delegate ad operare su suddetto conto corrente sono:

- la Sig.ra Claudia Barbato, Codice Fiscale: BRBCLD77E51B563N;

- il Sig. Andrea Barbato, Codice Fiscale: BRBNDR68P26F904C.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, il bonifico bancario o postale dovrà riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dall'appaltatore il codice identificativo gara (CIG) relativo all'investimento in oggetto.

Art. 11 - Adempimenti in materia di lavoro dipendente, previdenza e assistenza

L'appaltatore deve osservare le norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione e assistenza dei lavoratori.; è altresì obbligato a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste per i dipendenti dalla vigente normativa. L'appaltatore è obbligato, ai fini retributivi, ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel contratto nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali, per il settore di attività.

Art. 12 - Sicurezza e salute dei lavoratori

Con la firma del presente Contratto di appalto l'Appaltatore si impegna a ottemperare a tutto quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008. Le gravi o ripetute violazioni del piano di sicurezza da parte dell'appaltatore, previa formale costituzione in mora dell'interessato, costituiscono causa di risoluzione del contratto.

Art. 13 - Certificato di buon esito del servizio

Le prestazioni di cui al presente contratto sono oggetto di emissione di certificato di buon esito a cura del DEC.

Art. 14 - Richiamo alle norme legislative e regolamentari

Nell'esecuzione dell'appalto dovranno esattamente osservarsi le condizioni stabilite nel presente Contratto, dal Codice dei contratti pubblici, approvato con D. Lgs. 50/2016, dal D.P.R. 207/2010 per la parte ancora in vigore, dagli atti di gara. Dovranno inoltre osservarsi le norme tecniche dettate da leggi, decreti e normative vigenti, anche se non esplicitamente richiamate relative alle opere oggetto di appalto.

Art. 15 - Clausola risolutiva espressa

Il contratto può essere risolto, di diritto, per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, anche senza previa diffida, qualora l'Appaltatore non rispetti gli adempimenti previsti dall'articolo 3 della Legge 136/2010

sulla tracciabilità dei flussi finanziari. In tale ipotesi, la Stazione Appaltante si intenderà libera da ogni impegno verso la controparte inadempiente, senza che questa possa pretendere compensi ed indennità di sorta con l'esclusione di quelli relativi alle prestazioni già assolte al momento della risoluzione del contratto o già approvate o comunque fatte salve dal committente medesimo.

Art. 16 - Riservatezza e Trattamento dei dati personali

Le parti prestano reciproco consenso al trattamento dei loro dati personali secondo le disposizioni di cui al GDPR (UE/2016/679), recepito con d.lgs. n. 101/2018 e ss.mm.ii. per la corretta esecuzione del presente contratto anche ai fini fiscali e previdenziali.

Art. 17 - Registrazione

Il presente contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'art.10 della parte II della Tariffa allegata al D.P.R. N. 131/86 relativa al T.U. sull'Imposta di Registro. L'imposta di bollo sulle eventuali quietanze dei corrispettivi è a carico del Prestatore, così come l'apposizione dei bolli sul presente documento.

Art. 18 - Finanziamento

I fondi relativi al servizio oggetto del presente appalto andranno a valere sul Bilancio di Previsione 2023 approvato con decreto della DG-MU n. 377 del 17/04/2023.

Art. 19 - Accesso agli atti

Si rinvia alla disciplina in vigore ai sensi dell'art.53, c.5, D. Lgs. 50/2016, ss.mm.ii.

Art. 20 - Controversie

Le controversie relative all'interpretazione o esecuzione del presente contratto, qualunque sia la loro natura tecnica, amministrativa e giuridica, che non si siano potute definire in via amministrativa, sono deferite alle competenze della giurisdizione ordinaria del Foro di Napoli.

Art. 21 - Rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente contratto e nel capitolato speciale come sopra richiamato si rinvia alle leggi e alle norme vigenti in materia di lavori pubblici, di contabilità generale dello Stato ed

in particolare, in via esemplificativa e non esaustiva, al Codice dei contratti, al DPR n. 207/2010, al Capitolato Generale d'appalto approvato con D.M. n. 145/2000 e al D. Lgs. n. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il presente contratto, composto da n. 21 articoli e n. 7 pagine numerate, è stipulato in modalità elettronica mediante scrittura privata ai sensi dell'art. 32, comma 14, D. lgs 50/2016 e ss.mm.ii. e viene sottoscritto digitalmente dalle parti.

Letto integralmente dalle parti costituite e ritenuto conforme alle loro volontà viene dalle stesse contestualmente sottoscritto.

L'Appaltatore

Il Palazzo Reale di Napoli

ISSITALIA DIA. BARBATO SRL

Il Direttore

in persona del rapp.te legale

Mario Epifani

Si allegano al presente contratto:

1. Capitolato tecnico dell'appalto specifico;
2. Elenco prezzi e attività;
3. Elenco personale attualmente impiegato;
4. Quadro riepilogativo dell'allegato 1.A (Dettaglio immobili e quantità);
5. Offerta tecnico-migliorativa
 - Relazione tecnica;
 - Elenco prodotti;
 - Elenco macchinari;
 - Piano di assorbimento.



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA PALAZZO REALE DI NAPOLI PER L’AFFIDAMENTO DEI “SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE E PER LA FORNITURA DI PRODOTTI PER L’IGIENE PER IL PALAZZO REALE DI NAPOLI” - ID 2327 - “CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1” NELL’AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI AGLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - CIG: 9442134777

ALLEGATO 1 BIS AL CAPITOLATO D’ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO

CAPITOLATO TECNICO DELL’APPALTO SPECIFICO

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l’affidamento dei “Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l’igiene” nell’ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico



1 STORIA DEL DOCUMENTO

Il presente documento disciplina le caratteristiche tecniche minime dei servizi oggetto del presente Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., indetto da codesta Stazione Appaltante nell'ambito della Categoria Merceologica 1 "Servizi di pulizia e igiene ambientale" dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

2 GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

TERMINI e DEFINIZIONI
A
Amministrazione La Pubblica Amministrazione che, a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto Specifico indetto dalla Stazione Appaltante, beneficia dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico e di quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico.
Appalto specifico (di seguito, per brevità, anche "AS") Procedura avviata dall'Amministrazione attraverso l'invio di una lettera d'invito a presentare offerta rivolta agli operatori economici che, alla data d'invio della lettera d'invito, siano già ammessi allo SDAPA.
Area Omogenea Parti di immobili che, ai fini del Servizio di Pulizia, necessitano delle medesime attività e frequenze.
Attività Ordinarie Attività, relative ai Servizi Operativi, programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza, remunerate attraverso un Canone mensile. <i><eventuale, qualora previsto: Attività Straordinarie</i> Attività, relative ai Servizi Operativi, che non rientrano nell'ordinarietà del servizio e che quindi, potrebbero non essere programmabili in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità. Tali attività potranno essere richieste in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento e sono eseguibili solo a seguito di un processo autorizzativo. Le Attività Straordinarie sono remunerate con un corrispettivo economico a prestazione, a valere sull'Importo a Consumo stanziato dalla Stazione Appaltante in fase di indizione dell'AS.
Attività Indifferibili Attività da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal Direttore dell'Esecuzione, atte a tamponare il problema riscontrato.
C



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

TERMINI e DEFINIZIONI
CAM Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.
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, dello SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016.
Contratto di Fornitura L'atto stipulato dalle Stazioni Appaltanti Contraenti con il Fornitore che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.
Corrispettivo a Canone Corrispettivo economico mensile con cui sono remunerate le Attività Ordinarie dei Servizi Operativi, richieste in fase di indizione dell'AS o in corso di esecuzione contrattuale, e le Attività dei Servizi Gestionali. <i><eventuale, qualora previsto: Corrispettivo a Prestazione</i> Corrispettivo economico con cui sono remunerate le Attività Straordinarie dei Servizi Operativi, richieste in corso di esecuzione contrattuale.
D
Direttore dell'Esecuzione specifico (di seguito, per brevità, anche "D.E.C.") o suo delegato La figura nominata dall'Amministrazione, responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi richiesti in sede di AS e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. A tale figura è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle attività.
F
Fornitore L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'AS che si impegna ad eseguire in favore delle Amministrazioni, le attività previste nel presente Capitolato Tecnico e secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS.
G
Gestore del Servizio La persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico.
Giorni Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
I <i><eventuale, qualora previsto: Importo a Consumo</i> Importo stimato dalla Stazione Appaltante e definito in fase di indizione dell'AS, destinato alla copertura finanziaria di tutte le Attività a Richiesta, durante la vigenza contrattuale.
O

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

TERMINI e DEFINIZIONI
<p><i><Eventuale, nel caso di Appalti Specifici indetti per affidare Convenzioni e Accordi Quadro: Ordinativo di fornitura (di seguito, per brevità, anche "Ordinativo")</i></p> <p>Nel presente documento, nel caso di AS indetti per affidare Convenzioni di cui all'articolo 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, e Accordi Quadro di cui all'articolo 54 del Codice dei contratti pubblici, si intende il documento con il quale le Amministrazioni contraenti formalizzano l'adesione all'Accordo Quadro/Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione della fornitura richiesta, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nella documentazione di gara dell'AS.</p>
<p>P</p> <p>Programma Operativo delle Attività (di seguito, per brevità, anche "POA")</p> <p>Documento redatto dal Fornitore che formalizza la "configurazione dei servizi" e consiste in un elaborato redatto con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento nel rispetto di tutte le indicazioni date dalla Stazione Appaltante.</p>
<p>S</p> <p>Stazione Appaltante</p> <p>La Stazione Appaltante che manifesta la propria intenzione di utilizzare il presente SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia; tale intenzione è manifestata mediante la pubblicazione di un AS.</p> <p>Superficie lorda</p> <p>La superficie lorda complessiva di un immobile è costituita dalla somma delle superfici lorde dei piani o dei livelli utilizzabili, che possono articolarsi in:</p> <ul style="list-style-type: none">- piani, totalmente o parzialmente interrati (esclusi piani di fondazione, intercapedini orizzontali e verticali);- piani fuori terra ai diversi livelli (piano terra e piani in elevazione);- soppalchi, livelli interpiano, piano sottotetto utilizzati per la funzione principale propria dell'edificio;- ambienti esterni (logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati calpestabili coperti). <p>Superficie netta</p> <p>Per le superfici orizzontali:</p> <ul style="list-style-type: none">- è la superficie al netto delle murature esterne e delle pareti divisorie degli ambienti interni;- è la superficie di logge, balconi, terrazzi e altri spazi pavimentati al netto delle murature (ambienti esterni). <p>Per le superfici verticali è la superficie delle finestre, delle porte finestre e delle pareti verticali, etc.</p>
<p>U</p> <p>Unità di Gestione</p> <p>Immobile o insieme di immobili oggetto del Contratto di Fornitura.</p>
<p>V</p> <p>Verbale di Consegna</p> <p>Il verbale redatto dall'Amministrazione in contraddittorio con il Fornitore, ai fini dell'avvio dei servizi oggetto dell'AS.</p> <p>Verbale di Controllo</p> <p>Elaborato predisposto dal Fornitore, da consegnare con la periodicità definita dalla Stazione Appaltante in sede di AS al D.E.C., che si ottiene integrando il Programma Operativo delle Attività con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel periodo di riferimento.</p> <p>Verbale di Riconsegna</p> <p>Verbale redatto dall'Amministrazione 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.</p>

TABELLA 1 – GLOSSARIO

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

3 OGGETTO DELL' APPALTO

3.1 SERVIZI GESTIONALI E OPERATIVI

L'appalto ha per oggetto il servizio di pulizia, disinfezione e fornitura di prodotti per l'igiene richiesto dal Palazzo Reale di Napoli, da effettuarsi secondo quanto previsto nelle schede allegate.

SERVIZI GESTIONALI:

- B1 Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
- B2 Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
- B3 Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3)

SERVIZI OPERATIVI (CFR. PARAGRAFO 6)

- **CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1: SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE**
(1) Servizio di Pulizia (cfr. paragrafo 6.1);

4 GESTIONE DEL CONTRATTO

4.1 STRUTTURE DEDICATE AI SERVIZI

Di seguito sono descritte le figure professionali di natura gestionale e operativa di cui il Fornitore e la Stazione Appaltante/Amministrazione si devono dotare.

4.1.1 STRUTTURA DEL FORNITORE

4.1.1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa di gestione contrattuale deve essere costituita dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione degli aspetti operativi e contabili dei contratti derivanti dagli AS.

Da parte del Fornitore:

- **il Gestore del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente/responsabile nei confronti della singola Amministrazione, ovvero unica interfaccia verso la stessa, della gestione di tutti gli aspetti del Contratto di Fornitura (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'AS. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi a quelli derivanti dagli AS, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Il Gestore del servizio deve essere sempre disponibile durante l'orario lavorativo dell'Amministrazione.

Al Gestore del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto di Fornitura, e quindi anche la gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

- controllo delle attività effettuate e della fatturazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di raccolta e gestione dei dati e delle informazioni ai fini della rendicontazione nei confronti dell'Amministrazione;
- altre funzioni eventualmente dichiarate in Offerta Tecnica e/o indicate nel Programma Operativo delle Attività.

Nominativi e recapiti del Gestore del Servizio e delle ulteriori figure, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

4.1.1.2 STRUTTURA OPERATIVA

Il Fornitore, nella figura del Gestore del Servizio, per la corretta erogazione dei Servizi, identifica il personale che compone la sua struttura operativa.

Il Fornitore dovrà garantire l'impiego di personale specializzato e dotato di adeguate competenze professionali e delle necessarie abilitazioni, secondo quanto richiesto dalla normativa tempo per tempo vigente.

Il Fornitore deve fornire all'Amministrazione i nominativi del personale adibito ai servizi e comunicare tempestivamente eventuali variazioni (cfr. par.4.2.2).

Il Fornitore si impegna a far seguire a detto personale specifici corsi di formazione sia di natura professionale che inerenti i comportamenti da adottare in relazione al contesto in cui l'attività viene svolta (cfr. par. 4.3.2).

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'Amministrazione.

Il personale operativo deve:

- svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi, di sicurezza e di igiene ambientale secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara allegata, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro;
- rispettare quanto previsto dai regolamenti e dalle norme applicabili;
- indossare una divisa di colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 1 secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia;
- indossare, in funzione delle attività da effettuare, tutti i dispositivi di protezione individuale prescritti dalla norma;
- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Il personale del Fornitore inoltre, ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei Servizi medesimi, con particolare riferimento alle informazioni relative agli utenti, al personale e all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza del medesimo, senza che ciò dia diritto all'impresa di chiedere alcun onere aggiuntivo; il Fornitore è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo.

In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro **il termine di 5 giorni lavorativi** dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Stazione Appaltante, pena l'applicazione della penale di cui paragrafo 8 lett. p. 2)>, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura. L'esercizio di tale facoltà da parte delle singole Stazioni Appaltanti non comporta alcun onere per le stesse.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

4.1.2 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Da parte dell'Amministrazione:

- il **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.)**, nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto di Fornitura e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al D.E.C. o suo delegato nominato, oltre all'approvazione del Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1) e dei Preventivi di Spesa per attività a richiesta (cfr. paragrafo 6.1.3), verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi e di verificare il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti in sede di AS. Il D.E.C., altresì, autorizza il pagamento delle fatture e può nominare uno o più delegati che, per ogni immobile o gruppi di immobili, sono incaricati della verifica della corretta esecuzione di tutti i servizi oggetto del Contratto. Nominativi e recapiti del D.E.C. e eventuali delegati, sono indicati nel Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

4.2 ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

4.2.1 ATTIVITÀ PRELIMINARI

4.2.2 VERBALE DI CONSEGNA

L'Amministrazione e il Fornitore, alla data prevista di inizio erogazione dei servizi, devono formalizzare in contraddittorio il Verbale di Consegna, che rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico l'Unità di Gestione in cui dovranno essere espletati i servizi, per tutta la durata del Contratto di Fornitura.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione e deve recare la firma congiunta di entrambe le parti.

La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Il Verbale di Consegna deve contenere l'elenco della documentazione tecnica in possesso dell'Amministrazione, che la stessa consegna al Fornitore e dovranno essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che l'Amministrazione metterà eventualmente a disposizione del Fornitore in comodato d'uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali – cfr. paragrafo 5.3.4). Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all'uso indicati nel Verbale stesso e assumerà 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 devono essere allegati, in riferimento ai servizi oggetto dell'AS, anche i seguenti documenti relativi ai servizi richiesti:

Categoria merceologica	Documentazione
CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1 - SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE	<ul style="list-style-type: none">▪ <u>Servizio di Pulizia:</u><ul style="list-style-type: none">- <i>Elenco completo dei prodotti da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n.51 del 29 gennaio 2021, recante "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", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.4);</i>- <i>Elenco delle macchine da utilizzare (e relativa documentazione) nel rispetto del D.M. n. 51 del 29 gennaio 2021, recante "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", del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare, così come indicati in Offerta Tecnica (cfr. paragrafo 6.1.4);</i>

TABELLA 2 – DOCUMENTAZIONE ALLEGATA AL VERBALE DI CONSEGNA

Nel caso di utilizzo di prodotti di pulizia per i quali non sono state prodotte Schede Tecniche e Schede di Sicurezza nel Verbale di Consegna e nel POA, si applicherà la penale di cui al paragrafo 8, lett. p.24).

Per quanto attiene agli eventuali servizi che prevedono un inizio posticipato, la presa in carico dei relativi beni/immobili/servizi deve avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio medesimo e avranno comunque un'unica scadenza coincidente con quella del Verbale di Consegna.>

Analogamente, qualora si verificasse una modifica delle consistenze indicate nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, e comunque entro i limiti dell'Art. 106 del D. Lgs. n.50/2016 e s.m.i, il Verbale di Consegna dovrà essere redatto in considerazione delle variazioni intervenute secondo le modalità precedentemente illustrate.

Il Verbale di Consegna deve contenere, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti sezioni:

- **SEZIONE 0: Elenco dei servizi**

È la sezione che riporta l'elenco dei servizi richiesti per singolo immobile e le rispettive date di inizio di erogazione.

- **SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili**

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

L'attestazione della presa in consegna è la sezione del Verbale di Consegna che contiene il dettaglio delle consistenze dei beni/immobili presi in carico dal Fornitore.

Per particolari motivi di urgenza, il D.E.C. o suo delegato può richiedere l'attivazione di tutti i servizi a seguito della sottoscrizione della suddetta sezione del Verbale di Consegna, mentre le altre sezioni possono essere redatte successivamente.

In tale sezione devono, inoltre, essere indicati eventuali locali e/o strutture e/o mezzi e/o servizi che l'Amministrazione 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'Amministrazione**

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l'organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati (personale delegato allo svolgimento delle attività). In tale sezione devono essere inoltre riportati i nominativi dei delegati e l'elenco del personale dell'Amministrazione abilitato all'accesso al Contact Center (cfr. paragrafo 5.2), nonché i canali di comunicazione relativi al Contact Center e al servizio di Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3).

- **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 dalla documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito, deve indicare le prestazioni che intende subappaltare, i nominativi delle società a cui intende affidare i servizi, con i relativi importi.

4.2.3 GESTIONE ATTIVITÀ ORDINARIE E STRAORDINARIE E PROCESSO AUTORIZZATIVO

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che deve essere seguito per l'erogazione dei Servizi.

Le prestazioni oggetto del presente Capitolato possono essere classificate nelle seguenti tipologie:

- Attività Ordinarie e remunerate (cfr. paragrafo 6.1.5).

Il processo autorizzativo delle attività non richieste in fase di indizione dell'Appalto Specifico comprende le seguenti fasi:

- richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione da parte del fornitore;
- eventuale sopralluogo preliminare; - predisposizione da parte del fornitore del Preventivo di spesa (cfr. paragrafo 5.1.3);
- accettazione da parte del D.E.C. del Preventivo di spesa;
- aggiornamento del Programma Operativo delle Attività (POA) (cfr. paragrafo 5.1.1);
- eventuale redazione della Scheda Consuntivo Attività (cfr. paragrafo 5.1.4).

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Per tipiche situazioni “indifferibili” che possono mettere a rischio l’incolumità delle persone e/o possono determinare l’interruzione delle normali attività lavorative e/o la funzionalità dell’immobile e che prevedono l’intervento tempestivo del Fornitore, non è richiesta l’autorizzazione da parte del D.E.C e non essendo possibile la redazione di un Preventivo di Spesa, il Fornitore dovrà solo redigere la Scheda Consuntivo Attività.

>

4.3 ESECUZIONE CONTRATTUALE

4.3.1 ONERI ED OBBLIGHI DEL FORNITORE

Ferma l’osservanza di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di cui agli AS che saranno indetti dalle Stazioni Appaltanti, il Fornitore è obbligato, nell’esecuzione dei servizi, ad osservare tutte le vigenti leggi, norme e regolamenti applicabili inclusi quelli in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell’ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori. In particolare, il Fornitore si impegna ad osservare tutte le disposizioni contenute nelle specifiche tecniche e nelle clausole contrattuali definite nei CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi.

Il Fornitore ha l’obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell’adempimento delle vigenti norme igieniche ed antinfortunistiche, esonerando di conseguenza la Stazione Appaltante da ogni responsabilità in merito. Il Fornitore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie e alle direttive di carattere generale e speciale impartite dalla Stazione Appaltante per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore. Il Fornitore deve comunicare alla Stazione Appaltante ogni evento infortunistico.

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

- rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- provvedere affinché il proprio personale incaricato dell’esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell’ambiente;
- fornire al personale impiegato idoneo vestiario e dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato e alla documentazione di cui agli AS;
- adottare specifiche procedure e modalità operative per l’applicazione di efficaci misure di gestione ambientale. In particolare, le misure di gestione ambientale adottate dovranno comprendere almeno i seguenti aspetti ambientali, ove richiesti dall’oggetto del singolo AS:
 - gestione dei rifiuti (modalità di raccolta e differenziazione, flussi generati e loro destinazione);
 - misure di prevenzione della contaminazione delle acque superficiali o sotterranee;
 - prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione d’inquinanti e controllo e monitoraggio dei serbatoi interrati, se esistenti;

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l’affidamento dei “Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l’igiene” nell’ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

- misure di gestione nell'utilizzo di sostanze pericolose:
 - loro caratterizzazione (schede di sicurezza);
 - modalità di stoccaggio, utilizzo e dosaggio;
 - prevenzione e controllo delle emergenze;
 - caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette;
- gestione delle sostanze lesive dell'ozono.
- 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 di salari e stipendi per il personale impiegato, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL, in favore del proprio personale;
- mettere l'Amministrazione nelle condizioni di verificare con cadenza definita dalla stessa, l'avvenuto pagamento dei lavoratori impiegati presso l'Unità di Gestione;
- favorire il miglioramento delle condizioni lavorative e del trattamento degli addetti ai servizi.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- ottenere le abilitazioni di sicurezza al fine di eseguire servizi in aree e trattare informazioni con la corrispondente classificazione di segretezza;
- attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal D.E.C. 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 D.E.C. degli immobili/e, di chiedere l'allontanamento di quegli operai o incaricati che non fossero – per qualsiasi motivo – graditi all'Amministrazione;
- garantire la totale salvaguardia e conservazione dello stato fisico e funzionale degli immobili, degli impianti e delle relative apparecchiature presi in consegna e garantire la piena disponibilità e fruibilità degli spazi.

Inoltre, il Fornitore:

- in caso di subappalto, è responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni eventualmente rese nell'ambito del subappalto;

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

- deve osservare le prescrizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016 e assicurare che il personale del subappaltatore abbia i requisiti richiesti dalla normativa ai fini dell'esecuzione delle prestazioni subappaltate;
- dovrà stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile verso Terzi;
- deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad impiegare materiale di ottime qualità ed appropriato agli impieghi;
- deve fornire all'Amministrazione tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

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'Amministrazione non esonera minimamente il Fornitore dalla responsabilità circa l'esecuzione a regola d'arte dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione e 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.

4.3.2 INFORMAZIONE E FORMAZIONE SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELL'AMBIENTE

L'Amministrazione, attraverso persona idonea (D.E.C. o altri da lui espressamente incaricati), deve fornire preventivamente al Fornitore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato ad operare e sui eventuali rischi da interferenze, così come contenuti nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'Appalto Specifico (rif. All. - DUVRI), per consentire al Fornitore l'adozione di misure di prevenzione e di emergenza necessarie in relazione alla attività da svolgere.

Il Fornitore si impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

Il fornitore inoltre, deve prevedere corsi di formazione e di aggiornamento coerenti alle caratteristiche del servizio su cui è allocato il personale. Relativamente ai servizi oggetto del presente SDAPA, il personale addetto al servizio deve essere adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i. e, nelle iniziative di formazione attuate ai sensi della richiamata normativa, assicura che siano stati trattati anche i seguenti:

- rischi professionali sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- rischi e disturbi che la propria attività può causare ai dipendenti dell'Amministrazione e sui modi per eliminare tali negative influenze. In caso di presenza di aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, potranno accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici, il cui programma dovrà essere preventivamente approvato dall'Amministrazione;
- tutte le misure da adottare anche nel caso di gestione di eventuali emergenze, in ottemperanza e nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente;

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

- procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, sulle caratteristiche dei prodotti a minori impatti ambientali e sulle relative etichette, incluse quelle ecologiche, e sul tema della prevenzione della contaminazione del suolo per dispersione di inquinanti, e quanto ulteriormente previsto dai CAM di riferimento, come elencati nei successivi paragrafi.

Ogni anno il fornitore consegna al DEC il Programma di Formazione che intende erogare al personale operante presso l'Amministrazione 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 D.E.C. la documentazione attestante l'avvenuta formazione da parte del personale. Resta inteso che eventuale nuovo personale assunto in corso di esecuzione contrattuale, dovrà essere formato prima di essere immesso in servizio alle stesse condizioni di cui sopra, ivi compreso quello eventualmente assorbito da precedenti contratti. Il Fornitore potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi.

4.3.3 MACCHINE, ATTREZZATURE DI LAVORO E MATERIALI

Il Fornitore deve utilizzare propri macchinari 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 le macchine e le attrezzature utilizzati rispettano la Normativa Macchine e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione ordinaria e programmata, come suggerito dal produttore al fine di garantirne la massima durata ed efficienza in uso e deve tenere aggiornato e a disposizione anche del D.E.C., un registro delle manutenzioni siglato dal soggetto autorizzato alle manutenzioni.

Tutti i macchinari e le attrezzature utilizzati per i servizi oggetto dell'appalto devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione europea; inoltre i macchinari, le attrezzature di lavoro e materiali devono essere conformi a quanto previsto dai CAM di riferimento.

A tutti i macchinari e le attrezzature 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 dei macchinari/attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

Il Fornitore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzature necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. I macchinari e le attrezzature utilizzate per l'espletamento del servizio devono essere dotati delle certificazioni previste dalle norme vigenti in tema di sicurezza, nonché di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Nell'eseguire le operazioni di trasporto e scarico dei materiali, il Fornitore sarà tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dall'Amministrazione 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.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

4.3.4 LOCALI IN USO AL FORNITORE E UTENZE

La Stazione Appaltante metterà a disposizione del Fornitore di locali (in uso esclusivo o condiviso) all'interno degli immobili oggetto dei servizi, la cui consegna sarà formalizzata all'interno del Verbale di Consegna di cui al paragrafo 4.2.2.

Il Fornitore si impegna a mantenere, per tutta la durata del Contratto, e conseguentemente a restituire all'Amministrazione al termine del contratto, i beni mobili e immobili, nello stato di conservazione esistente al momento della consegna. I locali devono essere accessibili al personale dell'Amministrazione incaricato del controllo.

Il Fornitore potrà depositare all'interno dei suddetti locali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti strettamente necessari allo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, avendo cura della relativa custodia e sorveglianza. Relativamente a tali macchinari, attrezzature, materiali e prodotti, il Fornitore non avrà diritto ad alcun indennizzo per avarie, perdite o danni che si verifichino durante il corso dell'appalto.

All'interno dei locali il Fornitore non potrà esercitare prestazioni che non siano connesse con il servizio stesso, ed esclusivamente per il corretto espletamento del servizio potrà avere accesso, previo accordo con il D.E.C., alle utenze (energia elettrica, acqua) presenti all'interno dell'immobile.>

4.3.5 LIVELLI DI SERVIZIO E VERIFICHE DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE

L'Amministrazione eseguirà controlli e verifiche di conformità in corso di esecuzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del D Lgs. n. 50/2016, e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità bimestrale.

Le verifiche riguarderanno, oltre il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili (conformità legislativa), il rispetto delle tempistiche predisposte nel POA (cfr. paragrafo 5.1.1), il corretto svolgimento delle attività, quanto oggetto di offerta tecnica presentata dal Fornitore, etc....

L'esito positivo delle verifiche non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità in corso d'opera il Fornitore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata.

In caso di esito negativo della verifica o di ritardo nell'esecuzione delle azioni correttive poste in atto dal Fornitore potrà avvenire l'applicazione delle penali di cui al par. 8.

4.3.6 RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I termini di pagamento delle fatture, corredate della relativa documentazione, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, in particolare dall'Art. 113 bis del Codice e del D.Lgs 231/2002 e s.m.i..

Il corrispettivo del servizio, determinato sulla base del prezzo offerto in sede di aggiudicazione, sarà corrisposto in quote mensili entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture.

Il pagamento delle fatture, da redigere esclusivamente in formato elettronico, è subordinato alla verifica da parte dell'Amministrazione della regolarità contributiva ed alla ricorrenza delle condizioni di cui all'art. 48-bis del DPR n. 602 del 29.9.1973 e del regolamento attuativo approvato con D.M. del Ministero dell'Economia e Finanze n.40/2008.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Qualora il DURC risulti negativo per due volte consecutive, si procederà alla risoluzione del contratto.

Prima della stipula del contratto l'impresa esecutrice dovrà comunicare il Conto Corrente dedicato, anche non esclusivo, o postale o bancario ed il/i nominativo/i della/e persona/e autorizzata/e ad operare su di esso. L'eventuale sostituzione della persona rappresentante l'Aggiudicatario e di quella autorizzata a riscuotere e quietanzare devono essere tempestivamente notificate al Parco a mezzo raccomandata o tramite PEC. In difetto di tale notificazione, il Committente si intende esonerato da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti, anche se le sostituzioni e/o le variazioni fossero state pubblicate a norma di legge.

I termini di pagamento delle fatture, corredate della relativa documentazione, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa, in particolare dall'Art. 113 bis del Codice e del D.Lgs 231/2002 e ss.mm.ii.

Il Corrispettivo complessivo calcolato secondo quanto previsto ai paragrafi 5.6 e 6.1.5 potrà essere decurtato per effetto delle penali indicate al paragrafo 8.

4.4 FASE DI ULTIMAZIONE DEI SERVIZI

4.4.1 VERBALE DI RICONSEGNA

Il Verbale di Riconsegna rappresenta il documento con il quale il Fornitore riconsegna all'Amministrazione, alla scadenza del Contratto, i beni mobili e immobili oggetto del Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta di riconsegna degli immobili e in tale data si provvederà alla firma del Verbale di Riconsegna, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti.

Tale Verbale dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambi le parti.

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

Il Verbale dovrà contenere le seguenti sezioni:

- elenco dei beni/strutture/mezzi, precedentemente dati in custodia al Fornitore dall'Amministrazione, 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 D.E.C., il Fornitore a titolo esemplificativo e non esaustivo, dovrà:

- fornire direttamente al nuovo Fornitore entrante la documentazione sopra indicata;
- affiancare l'Amministrazione ed il Fornitore entrante durante i sopralluoghi;
- partecipare a riunione ed incontri;
- fornire tutte le informazioni relative ai dati della Clausola Sociale, di cui all'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

4.4.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ FINALE

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione di cui al paragrafo 5.3.5, l'Amministrazione procederà, attraverso il D.E.C., ad una verifica di conformità finale delle prestazioni eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 102 del D. Lgs. n. 50/2016, salvo diversi accordi tra le parti.

5 SERVIZI GESTIONALI

I Servizi Gestionali hanno come obiettivo principale l'ottimizzazione dei processi di coordinamento delle attività e l'efficace controllo, da parte dell'Amministrazione, delle prestazioni erogate dal Fornitore.

I Servizi Gestionali previsti sono:

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
- (2) Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3);

Nei paragrafi successivi vengono dettagliate le caratteristiche e le modalità di erogazione di tali servizi.

5.1 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

5.1.1 PROGRAMMA OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ (POA)

Il Fornitore deve opportunamente programmare le attività per permettere all'Amministrazione 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.

Il Gestore del Servizio deve provvedere ad organizzare, all'interno di un Programma Operativo delle Attività (POA), la programmazione operativa delle attività dettagliate per tipologia (*Attività Ordinarie*), servizio e immobile, 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 ai servizi, 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;
- consentire all'Amministrazione il monitoraggio delle attività eseguite, da eseguire e in corso di esecuzione.

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il D.E.C. 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.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Il POA è pertanto un documento che formalizza la “configurazione dei servizi” da erogare e consiste in un elaborato redatto *ogni due mesi* e che comprende la calendarizzazione delle attività relative al periodo di riferimento, con rappresentazione grafica delle:

- Attività Ordinarie di Base;

Il POA deve essere consegnato a mezzo e-mail. In ogni caso il primo POA deve essere consegnato contestualmente al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2) pena l’applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 7).

I POA successivi devono essere aggiornati e consegnati al D.E.C. con un anticipo rispetto all’inizio del periodo di riferimento. *di 10 giorni*. pena l’applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 8) >.

La mancata esecuzione o il ritardo nell’esecuzione delle attività rispetto a quanto previsto nel POA comportano le penali di cui al paragrafo 8 lett. p. 7) >.

Le attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA, qualora possibile devono essere riprogrammate nel rispetto delle frequenze minime stabilite e devono essere riportate nel Verbale di Controllo (cfr. paragrafo 5.1.2) e nel POA aggiornato. Nel caso di riprogrammazione della attività nel periodo di riferimento del POA, lo stesso deve essere aggiornato e consegnato al D.E.C. entro *10 giorni*>. Il POA si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi. *5 giorni* lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del D.E.C.

5.1.2 VERBALE DI CONTROLLO

Il controllo dell’esecuzione di tutte le attività schedate all’interno del POA deve risultare da un apposito documento, il “*Verbale di Controllo*”, predisposto e sottoscritto dal Fornitore ed accettato dal D.E.C., il quale che certifichi l’esecuzione delle attività stesse.

Il “*Verbale di Controllo*” deve essere redatto con la periodicità del POA, pena l’applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 9) >, e in coerenza con le modalità di fatturazione e pagamento, consegnato al D.E.C., a mezzo e-mail, secondo quanto indicato al paragrafo 4.3.6.

Il “*Verbale di Controllo*” al suo interno deve riportare:

- l’elenco di tutte le attività eseguite nel periodo di riferimento;
- l’elenco delle attività non eseguite rispetto a quanto previsto nel POA e riprogrammate;
- eventuali note esplicative, anche riguardanti aspetti ambientali o legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il D.E.C. ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso;

Tutte le attività si riterranno concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo. La firma del Verbale di Controllo da parte del D.E.C., con tutte le annotazioni in esso riportate, vale, salvo diversa indicazione da parte dell’Amministrazione, come sola accettazione dell’avvenuta esecuzione delle attività eseguite dal Fornitore.

L’esame e l’approvazione del Verbale di Controllo dovrà avvenire, a cura del D.E.C., entro 10 giorni dalla presentazione. Entro tale periodo il D.E.C. ha la facoltà di richiedere al Fornitore chiarimenti, modifiche e integrazioni della documentazione. Tali richieste interromperanno la decorrenza dei termini di approvazione. Il nuovo termine di approvazione sarà di 10 giorni dalla presentazione dei chiarimenti/modifiche/integrazioni richieste.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l’affidamento dei “Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l’igiene” nell’ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d’Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell’Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

5.1.3 PREVENTIVO DI SPESA PER ATTIVITÀ A RICHIESTA

Per l'esecuzione di attività a *Richiesta*, fatto salve le attività "indifferibili", il fornitore deve preliminarmente effettuare una valutazione tecnico-economica dell'attività da effettuare (e un eventuale sopralluogo preliminare qualora previsto – cfr. paragrafo 4.2.3) e deve comunicare all'Amministrazione un **Preventivo di Spesa** rispetto alle attività oggetto della richiesta, utilizzando i Prezzi dei servizi (cfr. paragrafo 7).

Il *Preventivo di Spesa* deve essere consegnato al D.E.C. per l'approvazione, entro 48 ore dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 10) >.

Nel caso di segnalazione/proposta da parte del fornitore, è compito del D.E.C. valutare la necessità di effettuare l'attività, 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 il Preventivo di Spesa così come predisposto dal Fornitore per accettazione.

Il Fornitore, dopo aver ricevuto il *Preventivo di Spesa* accettato dal D.E.C., provvede all'esecuzione dell'attività.

In caso di mancata autorizzazione preventiva da parte del D.E.C., ad eccezione di eventuali attività ritenute "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'Amministrazione.

5.1.4 SCHEDA CONSUNTIVO ATTIVITÀ

Al termine dell'esecuzione delle attività remunerate a *Prestazione* (cfr. paragrafo 4.2.3), il Fornitore deve effettuare entro la fine del mese di riferimento, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 11) >, la consuntivazione sia tecnica che economica, mediante la "Scheda Consuntivo Attività".

Tale documento deve riportare almeno le seguenti informazioni:

- riferimento richiesta da parte del D.E.C. o segnalazione/proposta del fornitore;
- indicazione data e ora del sopralluogo, ove previsto;
- riferimento livello di priorità e programmabilità dell'attività, ove previsto (cfr. paragrafo 5.2);
- riferimenti *Preventivo di Spesa* e relativa autorizzazione da parte del D.E.C.;
- descrizione sintetica dell'attività;
- durata dell'attività (data e ora di inizio e di fine attività);
- importo complessivo dell'attività e relativo dettaglio;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate;
- stato "Importo a Consumo" (stanziato in fase di AS, eroso fino alla data di sottoscrizione della Scheda Consuntivo Attività, rimanente).

La *Scheda Consuntivo Attività*, compilata in ogni sua parte e firmata dal Gestore del Servizio come attestazione dell'esecuzione a regola d'arte dell'attività, deve essere consegnata al D.E.C. secondo le modalità e tempi definiti dalla

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Stazione Appaltante. Il D.E.C. dovrà controfirmare la scheda come attestazione dell'avvenuta esecuzione dell'attività e dell'accettazione della stessa.

5.2 CONTACT CENTER

Il Fornitore deve garantire la massima accessibilità ai servizi richiesti mediante un Contact Center dedicato, opportunamente dimensionato.

Il Contact Center dovrà essere disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00.

Il servizio di Contact Center deve essere attivo dal giorno di inizio erogazione dei servizi coincidente con il Verbale di Consegna, pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 12) >.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione in sede di Verbale di Consegna, devono accedere al servizio mediante almeno i seguenti canali di comunicazione che il Fornitore è tenuto a predisporre ed indicare nel Verbale di Consegna stesso:

- un numero verde dedicato;
- un numero smartphone dedicato (anche per invio di sms);
- un indirizzo e-mail dedicato, con dominio che identifichi univocamente il Fornitore.

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

5.2.1 GESTIONE DELLE CHIAMATE

Al di fuori dell'orario definito dalla Stazione Appaltante, in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica, oltre la messa a disposizione di un numero telefonico per la Reperibilità di cui al paragrafo 6.3.

La gestione delle chiamate deve prevedere 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) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali attività (in corso o programmate);
- b) richieste di chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;
- c) solleciti;
- d) 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 5.3), in caso di emergenza/urgenza negli orari non coperti dall'operatore telefonico.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

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 chiamata/richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo), pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 13) >.

LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO DI INIZIO DEL SOPRALLUOGO <ovvero diversa tempistica indicata dalla sede di Appalto Specifico>
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata
Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 8 ore dalla chiamata
Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro il giorno lavorativo successivo dalla chiamata

TABELLA 3 – LIVELLO DI PRIORITÀ DELLE ATTIVITÀ

Si specifica che l'intervento tampone è quell'intervento provvisorio, preliminare ad un successivo intervento definitivo, che consente la messa in sicurezza, garantendo, se possibile, la disponibilità e fruibilità degli spazi.

Successivamente al sopralluogo, in contraddittorio con il D.E.C., in relazione alle attività che è necessario effettuare, l'intervento verrà classificato come indicato nella seguente tabella. Entro 48 ore dal sopralluogo deve essere redatto dal Fornitore e consegnato al D.E.C. un *Preventivo di Spesa* (cfr. paragrafo 5.1.3) e le attività devono iniziare entro i tempi di seguito indicati considerando i giorni come naturali e consecutivi dalla data di approvazione del Preventivo di Spesa da parte del D.E.C., pena l'applicazione della penale di cui al paragrafo 8 lett. p. 14) >.

Le attività e le informazioni sopra descritte devono essere riportate all'Amministrazione e prevede un aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti).

PROGRAMMABILITÀ DELL'ATTIVITÀ	TEMPI DI INIZIO ESECUZIONE DELL'ATTIVITÀ STRAORDINARIA <ovvero diversa tempistica indicata dalla sede di Appalto Specifico>
Indifferibile	Da avviare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal D.E.C. atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva.
Programmabile a breve termine	L'attività deve essere avviata entro 5 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C.
Programmabile a medio termine	L'attività deve essere avviata entro 15 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C.
Programmabile a lungo termine	L'attività deve essere avviata entro un termine concordato con il D.E.C. e comunque non superiore a 60 giorni dalla data di approvazione del <i>Preventivo di spesa</i> da parte del D.E.C.

TABELLA 4 - TEMPI MASSIMI PER L'INIZIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

5.2.2 TRACKING RICHIESTE

Tutte le interazioni verso il Contact Center, attraverso uno qualunque dei canali di accesso, devono essere registrate all'interno di un Report in modo da tenere traccia di tutte le comunicazioni.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Le registrazioni devono avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie di cui al precedente paragrafo 5.2.1.

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:

TIPOLOGIA DI CHIAMATA	INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE
a) <eventuale: richieste di intervento per attività Straordinarie>	<ul style="list-style-type: none">- numero progressivo assegnato alla richiesta;- data e ora della richiesta;- motivo della richiesta;- richiedente (nome, cognome e recapito telefonico), anche se la segnalazione è effettuata da personale del Fornitore;- edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l'intervento;- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);- tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività;- livello di priorità assegnato.
b) <eventuale: richieste di intervento per ulteriori attività>	<ul style="list-style-type: none">- numero progressivo assegnato alla richiesta;- data e ora della richiesta;- motivo della richiesta;- richiedente (nome, cognome e recapito telefonico);- edificio, unità ed ambienti per i quali è stata richiesto l'intervento;- stato della richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.);- tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività.
c) <eventuale, se previste attività a richiesta: ricezione Preventivi di spesa>	<ul style="list-style-type: none">- data e ora della ricezione del preventivo;- numero progressivo del preventivo;- numero progressivo della richiesta di intervento a cui è associato il preventivo pervenuto.
d) informazioni relative allo stato delle richieste e delle eventuali 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.
e) richieste di chiarimenti e 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.
f) solleciti	<ul style="list-style-type: none">- numero progressivo dell'intervento/attività sollecitato/a;- data e ora della chiamata;- nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito;- motivo del sollecito.
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.

TABELLA 5 - INFORMAZIONI MINIME DA REGISTRARE IN BASE ALLA TIPOLOGIA DI CHIAMATA

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

5.3 REPERIBILITÀ

Il Fornitore deve garantire la Reperibilità per ovviare ad eventuali situazioni eccezionali legate a necessità non prevedibili e con carattere di emergenza/urgenza (rif. paragrafo 5.2.1) per tutta la durata del contratto.

Il servizio di reperibilità deve essere garantito 24/24 h, 7 giorni su 7, il Fornitore si impegna nel rendere attivo un numero telefonico.

Nel Verbale di Consegna deve essere riportato il numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità.

Tutte le segnalazioni fatte al numero telefonico dedicato al servizio di Reperibilità, dovranno essere comunicate al Contact Center, che si occuperà dell'aggiornamento dei dati con cadenza giornaliera (relativamente ai dati generati nelle 24 ore precedenti), come previsto al precedente paragrafo.

5.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI GESTIONALI

I Corrispettivi per i servizi Gestionali ad attivazione automatica di seguito elencati:

- (1) Programmazione e controllo operativo delle attività (cfr. paragrafo 5.1);
- (2) Contact Center (cfr. paragrafo 5.2);
- (3) Reperibilità (cfr. paragrafo 5.3);

devono considerarsi compresi nel Canone mensile dei Servizi Operativi richiesti.

6 SERVIZI OPERATIVI – SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

Nel presente paragrafo sono descritte le prestazioni minime richieste afferenti ai servizi Operativi.

6.1 SERVIZIO DI PULIZIA

Il Servizio di Pulizia riguarda il complesso di procedimenti e operazioni atti a rimuovere polveri, materiale non desiderato o sporczia da superfici, oggetti, ambienti confinati ed aree di pertinenza, inclusa la sanificazione laddove appropriato, svolta secondo determinate procedure con o senza l'ausilio di macchine.

6.1.1 ATTIVITÀ ORDINARIE

Le **Attività Ordinarie** di Pulizia sono attività che il Fornitore è tenuto ad eseguire secondo quanto stabilito nella documentazione di gara e riportato nei relativi Programmi Operativi delle Attività (cfr. paragrafo 5.1.1).

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le **Attività di Base**, che sono prestazioni predefinite, ordinarie e continuative, da effettuarsi con le frequenze minime stabilite nell'*Allegato - Elenco attività*.

Le *Attività di Base* di Pulizia sono remunerate attraverso un Canone mensile $C_{PUL,B}$ (€/mese), >

Nel seguito vengono specificate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Area Omogenea	Ambienti costituenti le Aree Omogenee
Area Omogenea 1 – Uffici	uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici, ...
Area Omogenea 2 – Spazi connettivi	atri, corridoi, pianerottoli, scale, ...
Area Omogenea 3 – Servizi igienici	bagni, antibagni, infermerie, ...
Area Omogenea 4 – Aree tecniche	ripostigli, archivi, magazzini, officine, garage, locali tecnici, ...
Area Omogenea 5 – Aree polifunzionali	sale cinematografiche, auditorium, polifunzionali, ...
Area Omogenea 6 – Mense	mense, refettori, ...
Area Omogenea 7 – Aule didattiche	aule, laboratori, ...
Area Omogenea 8 – Corpi di guardia	
Area Omogenea 9 – Camere di sicurezza	
Area Omogenea 10 – Spazi espositivi	spazi coperti accessibili ai visitatori, ...
Area Omogenea 11 – Biblioteche e Sale di lettura	
Area Omogenea 12 – Aree esterne	aree scoperte di pertinenza dell'immobile parcheggi, balconi, terrazze,...
Area Omogenea 13 – Hangar	

TABELLA 6 – AREE OMOGENEE

6.1.2 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le **Attività Straordinarie**, sono attività a richiesta non programmabili in fase di indizione dell'AS in quanto connesse a fattori per i quali non è possibile prevedere frequenza e quantità e che possono essere richieste dall'Amministrazione in caso di necessità e/o al verificarsi di un particolare evento o su segnalazione/proposta.

Le **Attività Straordinarie** di Pulizia sono remunerate mediante un corrispettivo economico a **Prestazione P_{PUL,S}** (€/intervento) così come descritto al paragrafo 6.6.2, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

>

6.1.3 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività lavorative.

Il D.E.C. 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 rispettando sempre quanto specificato nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito.

Si precisa inoltre che l'orario e il calendario di apertura degli immobili oggetto del servizio devono essere specificati nel Programma Operativo delle Attività (cfr. paragrafo 5.1).

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 e al reintegro dei materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o di detergenti per l'igiene per le mani assicurando la piena e continuativa funzionalità dei servizi igienici compresi nelle aree assegnate (ad es. sapone liquido, carta igienica, asciugamani di carta, etc.).

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

La Fornitura di materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o fornitura di detergenti per l'igiene per le mani e dei relativi dispenser, deve essere conforme ai Criteri Ambientali Minimi, di cui al successivo paragrafo 6.1.1.4.

Nel caso è altresì a carico del Fornitore anche l'installazione, la manutenzione e la sostituzione in caso di malfunzionamento dei dispenser dei vari prodotti. Al termine del contratto tutti i dispenser installati diverranno di proprietà della Stazione Appaltante.

Il corrispettivo per il posizionamento, reintegro e per l'eventuale fornitura di materiali igienico-sanitari per i servizi igienici e/o fornitura di detergenti per l'igiene per le mani e dei relativi dispenser, deve considerarsi compreso nel valore del Canone mensile del servizio.

Il Fornitore dovrà inoltre fornire, a titolo gratuito, idonei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti nell'edificio, in modo che gli stessi siano suddivisi in maniera corrispondente alla modalità di raccolta adottata dal Comune e dovrà provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotta nell'immobile al sistema di raccolta locale di tali rifiuti. Tali contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con l'Amministrazione, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri. Tali contenitori rimarranno in possesso dell'Amministrazione alla scadenza contrattuale.>

La raccolta differenziata e la movimentazione dei rifiuti urbani all'interno dell'immobile, svolte dal personale addetto al Servizio di Pulizia, dovrà avvenire secondo quanto riportato al paragrafo 6.1.4 e secondo le indicazioni o le procedure all'uopo stabilite dalla Stazione Appaltante; in generale l'attività comprende la consegna dei contenitori vuoti presso i locali dell'Amministrazione, raccolta dei contenitori pieni e relativa movimentazione dai locali fino alla zona di *Deposito temporaneo prima della raccolta*, immagazzinamento e sistemazione.

Inoltre, per la gestione dei rifiuti che derivano dall'esecuzione delle operazioni di pulizia e disinfezione, il fornitore dovrà fare riferimento ai contenuti e alle eventuali indicazioni dei Rapporti istituzionali che danno indicazioni per la gestione dei rifiuti urbani in relazione alla potenziale trasmissione di infezioni da virus o altri agenti patogeni.

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.

Le operazioni di pulizia, condotte da personale specializzato, dotato delle migliori attrezzature disponibili, dei materiali più idonei a risolvere, di volta in volta, le diverse necessità d'intervento, sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire un sano e piacevole svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine dell'Amministrazione.

Le attività di pulizia e/o di disinfezione e/o di disinfestazione svolte dal fornitore, unitamente alle attività di controllo e miglioramento delle condizioni del microclima (temperatura, umidità e ventilazione) e dell'illuminazione e del rumore, sono operazioni atte a rendere sani determinati ambienti (c.d. "sanificazione").

Il Fornitore dovrà fare riferimento agli eventuali Protocolli/Linee Guida istituzionali, in vigore all'atto dell'esecuzione delle prestazioni, per le corrette modalità di pulizia e sanificazione, in funzione anche della tipologia di superfici e ambienti (es. immobili a rilevante valore storico con presenza di opere rilevanti per il patrimonio artistico).

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

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

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate CE e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e ai Regolamenti vigenti applicabili.

Per la gestione dei rifiuti devono altresì essere rispettate le indicazioni in materia ambientale contenute nel D. Lgs. 2 aprile 2006, n.152 e s.m.i.

6.1.4 CONFORMITÀ AI CRITERI AMBIENTALI MINIMI

Il Servizio di Pulizia deve essere svolto in conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali definite nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare approvato con DM n. 51 del 29 gennaio 2021 (GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) disponibile sul sito web <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement, che definisce 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" in attuazione del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione (PAN GPP) adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e aggiornato con aggiornato con Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

In particolare, l'Allegato 1 al suddetto Decreto definisce i Criteri ambientali minimi che il Fornitore è tenuto a rispettare, per i seguenti servizi e forniture:

- a) servizio di pulizia di edifici e di altri ambienti ad uso civile;
- b) detergenti per le pulizie ordinarie delle superfici;
- c) detergenti per le pulizie periodiche e straordinarie delle superfici;
- d) detergenti per l'igiene personale;
- e) prodotti in tessuto carta per l'igiene personale.

Tutti i prodotti e i macchinari utilizzati nel servizio devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei suddetti Criteri Ambientali Minimi.

6.1.5 ATTIVITÀ ORDINARIE

In particolare, rientrano tra le *Attività Ordinarie*:

- le **Attività di Base**, che dovranno essere svolte dall'organico di Presidio, secondo il fabbisogno (N° addetti, numero di ore giornaliere e mensili richieste, fasce orarie, giorni a settimana, etc.), indicato nell'*Allegato – Dettaglio immobili e quantità*

L'Amministrazione ha facoltà, per particolari esigenze legate al regolare funzionamento degli immobili, di modificare in qualsiasi momento la fascia oraria indicata nella documentazione di gara allegata alla Lettera di Invito dell'AS, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

6.1.6 ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Le **Attività Straordinarie** sono attività a richiesta non programmabili, svolte a seguito di specifica richiesta dell'Amministrazione per opportunità/necessità legate al verificarsi di un particolare evento, per il quale è necessaria la presenza e disponibilità presso le strutture dell'Amministrazione di uno o più lavoratori per il c.d. "Presidio occasionale di pulizia".

Per particolari esigenze, le Amministrazioni possono richiedere le **Attività Straordinarie** anche se non hanno richiesto le relative **Attività Ordinarie** di cui al precedente paragrafo.

Le **Attività Straordinarie** sono remunerate mediante un corrispettivo economico a Prestazione $P_{PRP,S}$ (€) così come descritto al paragrafo 6.6.4, pertanto sono soggette al processo autorizzativo descritto al paragrafo 4.2.3.

>

6.1.7 MODALITÀ E REQUISITI DI ESECUZIONE

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento del servizio.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, per tali prodotti devono essere fornite la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza dei Presidi Medico Chirurgici o Biocidi utilizzato riportante il lotto di produzione, le modalità di utilizzo e i possibili danni alla salute (livelli di eco-tossicità) e allegate al Verbale di Consegna (cfr. paragrafo 4.2.2).

Tutti gli interventi devono essere effettuati 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 degli interventi.

Il Fornitore deve rispettare le modalità di stoccaggio e utilizzo previste nelle Schede Tecniche di Sicurezza allegate ai prodotti e definire ed attuare un piano di prevenzione e controllo delle eventuali emergenze.

È facoltà dell'Amministrazione far sospendere l'irrorazione di una determinata sostanza e farla sostituire con altre. L'Amministrazione può in ogni momento prelevare campioni delle sostanze impiegate e farle analizzare da Istituti di suo gradimento. Nel caso in cui le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal D.E.C., deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del D.E.C. stesso.

Il personale utilizzato per le operazioni di derattizzazione e disinfestazione deve essere qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività.

Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali dell'Amministrazione e quindi, previo accordo con il D.E.C., in giorni e in orari in cui l'attività degli uffici è sospesa o non ci sia presenza di lavoratori.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Il Fornitore deve intervenire secondo il programma concordato ed approvato nei POA e/o su segnalazione del D.E.C..

6.1.8 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE ATTIVITÀ ORDINARIE SERVIZIO DI PULIZIA

Le *Attività Ordinarie* di Pulizia sono remunerate mediante un Canone mensile, determinato in funzione delle tipologie e delle quantità relative alle *Attività di Base* richieste dall'Amministrazione in corso di esecuzione, dei prezzi a base d'asta e dei ribassi offerti in sede di offerta economica.

Il Canone mensile (€/mese) delle *Attività Ordinarie* del Servizio di Pulizia (C_{PUL}) è pertanto calcolato come somma del Canone per le *Attività di Base* ($C_{PUL,B}$)

$$C_{PUL} = C_{PUL,B}$$

N.B: Per la modalità di calcolo del Canone per le attività di base si veda quanto disciplinato al par. 9.6 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo, anche in funzione delle modalità definite in Offerta Economica (es. ribassi su prezzi unitari, ribassi su valore economico a base di gara).

7 PREZZI DEI SERVIZI

7.1 PREZZI PREDEFINITI DEI SERVIZI

I Prezzi dei servizi, sono indicati nell'Allegato - *Elenco prezzi*.

Il Fornitore sarà 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 del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016.

7.2 CORRISPETTIVI DELLE PRESTAZIONI/ATTIVITÀ REMUNERATE €/H

• I Prezzi delle attività comprensive della Manodopera dunque remunerate €/ora (v. allegato scheda attività e prezzi);

I prezzi unitari delle attività, al netto dei ribassi offerti, saranno calcolati come:

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

dove:

p_{fin} = prezzo unitario al netto del ribasso offerto;

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

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

R = ribasso presentato in offerta economica

Il Fornitore sarà 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 del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le

condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni, anche tenuto conto di quanto previsto all'art. 97, comma

5, del D.Lgs. n. 50/2016

8..CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO E RELATIVE PENALI

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

7.3 CONTROLLO SUL LIVELLO DEI SERVIZI OPERATIVI

L'applicazione delle penali è effettuata in relazione al Livello di servizio ($LS_{Operativi}$) misurato mensilmente nell'ambito del controllo del servizio erogato.

7.4 PENALI PER I SERVIZI OPERATIVI

Potranno essere applicate, altresì, penali da parte delle Amministrazioni, al verificarsi delle circostanze descritte nel presente Capitolato e riepilogate di seguito.

7.5 ALTRE PENALI

Potranno essere applicate penali da parte delle Amministrazioni, al verificarsi delle circostanze descritte nel presente Capitolato e riepilogate di seguito nella misura ivi riportata.

Lett.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale espressa in euro
p.1)	Mancata esposizione di apposita tessera di riconoscimento sulla divisa	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	50
p.2)	Ritardo nella sostituzione del personale	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 4.1.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	50
p.3)	Ritardo nell'effettuazione del sopralluogo	Entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla data di aggiudicazione	Par. 4.2.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	100

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale espressa in euro
p.4)	Ritardo nella consegna del Programma di Formazione	Entro 60 giorni naturali e consecutivi dall'avvio dei servizi	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	50
p.5)	Ritardo nella consegna del Programma di Formazione, negli anni successivi	Entro <i>60 giorni dall'inizio dell'anno successivo</i>	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	50
p.6)	Ritardo nella consegna della documentazione attestante l'avvenuta formazione	Entro 30 giorni dalla fine dei corsi di formazione	Par. 4.3.2	Controllo da parte del D.E.C.		Una tantum	50
p.7)	Ritardo nella presentazione del primo POA	Data del verbale di consegna	Par. 5.1.1	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una tantum	100
p.8)	Ritardo nella presentazione del POA , successivo al primo	<i>< 10 giorni ></i> di anticipo rispetto all'inizio del periodo di riferimento	Par. 5.1.1	Confronto date: consegna del POA data prevista da Capitolato	POA	Bimestrale	50
p.9)	Ritardo nella consegna del Verbale di Controllo	- entro il giorno 5 del mese successivo a quello di esecuzione delle attività oggetto del Verbale	Par. 5.1.2	Confronto date: consegna del Verbale di Controllo data prevista da Capitolato	Verbale di Controllo	Mensile	100
p.10)	Ritardo nella consegna del Preventivo di Spesa	entro 48 ore dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto	Par. 5.1.3	Confronto date: dalla richiesta o dal sopralluogo qualora previsto	Preventivo di Spesa	Una tantum	50
p.11)	Consegna della Scheda consuntivo attività	Entro il mese di riferimento	Par. 5.1.4	Confronto date	Preventivo di Spesa	Una tantum	50
p.12)	Ritardo nell'attivazione del Contact Center	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Par. 5.2	Controllo da parte del D.E.C.	Verbale di Consegna	Una Tantum	50
p.13)	Ritardo nel sopralluogo a seguito di segnalazione	- 2 ore per interventi di emergenza - 8 ore per interventi di urgenza - 1 giorno lavorativo per gli altri interventi	Par. 5.2.1	Confronto tra: ora della segnalazione ora di inizio del sopralluogo	Sistema Informativo , e-mail, chiamata	Una Tantum	100
p.14)	Ritardo nei tempi di inizio esecuzione delle attività classificate come "Indifferibili", "Programmabili a breve termine", "Programmabili a medio termine", "Programmabili a lungo termine",	Inizio esecuzione attività rispetto al sopralluogo: contestualmente (indifferibile); entro 5 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a breve termine); entro 15 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a medio termine); entro 60 giorni naturali e consecutivi (Programmabile a lungo termine).	Par. 5.2.1	Confronto date: dalla data di approvazione del Preventivo di spesa da parte del D.E.C.	Preventivo di spesa	Una Tantum	50
p.15)	Ritardo nell'attivazione e/o mancato funzionamento e/o mancato aggiornamento dei dati del Sistema Informativo	Contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi	Par. 5.4.1	Controllo da parte del D.E.C.	Sistema Informativo	Una Tantum	0

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Let.	Inadempimento sanzionato con penale	Termine per l'adempimento previsto	Riferimento Documentale	Modalità di riscontro	Documenti di riscontro irregolarità	Frequenza di verifica	Valore della Penale espressa in euro
p.16)	Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale sul Sistema Informativo	20 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione Verbale di Consegna	Par. 5.4.1	Programma di Formazione	Documentazione fornita dal Fornitore attestante l'avvenuta formazione	Una Tantum	100
p.17)	Ritardo nella consegna e/o nell'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica	60 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna 60 giorni naturali e consecutivi dalla data variazioni (aggiornamento)	Par. 5.5.2	Confronto date: consegna dell'Anagrafica data prevista da Capitolato	Anagrafica Tecnica	Una tantum	-
p.18)	Utilizzo del personale dedicato al Presidio Pulizia per lo svolgimento di attività ordinarie	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.2.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	-
p.19)	Mancato adempimento anche di una sola delle condizioni di esecuzione di carattere ambientale nell'erogazione dei servizi di Pulizia	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 6.1.4	Controllo costante del servizio erogato da parte del D.E.C.		Una Tantum	50
p.20)	Ritardo nella rimozione e smaltimento di trappole ed erogatori esistenti e installazione di nuovi erogatori e trappole	Entro 5 giorni dal Verbale di Consegna	Par. 6.3.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	-
p.21)	Ritardo nella effettuazione di applicazioni antilarvali e/o adulticide	Ogni 15 giorni tra marzo e settembre	Par. 6.3.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	-
p.22)	Mancata consegna dei rapporti di tarature dei sistemi di pesa e/o dei rapporti di pesatura	Sempre vigente dall'inizio del servizio	Par. 6.4.1	Controllo da parte del D.E.C.		Una Tantum	-
p.23)	Attività non eseguita o eseguita in ritardo rispetto a quanto previsto nel POA	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par. 5.5.1	Confronto tra POA e svolgimento dell'attività	POA Verbale di Controllo	Mensile	50
p.24)	Utilizzo di prodotti di pulizia e/o disinfestazione e derattizzazione diversi da quelli inseriti nel verbale di consegna.	Sempre vigente dall'avvio dei servizi	Par 4.2.2	Controllo da parte del D.E.C.	POA	Una Tantum	100

8 REPORTISTICA

Il Fornitore deve consegnare alla Amministrazione annualmente un documento denominato Resoconto Annuale.

Il Resoconto Annuale deve essere consegnato alla Amministrazione entro 30 giorni dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.

Il documento costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

1

Il Fornitore deve illustrare l'andamento del Contratto di riferimento per la singola Amministrazione relativamente ai servizi attivati dalla stessa, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Contact Center. Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione della Amministrazione.

Tale Resoconto Annuale deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- scenario in fase di avvio dell'erogazione dei servizi;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate in fase di avvio;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- modalità e criteri di individuazione di problematiche, anomalie e criticità;
- modalità e criteri di individuazione di soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Nel Resoconto Annuale dell'ultimo anno del Contratto di Fornitura il Fornitore deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo Contratto di Fornitura.

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con l'Amministrazione e approvate dalla stessa e devono essere attuate entro un mese dalla consegna del Resoconto Annuale.

Il Direttore
Mario Epifani

Classificazione Consip Public

Appalto Specifico indetto da PALAZZO REALE DI NAPOLI per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene" nell'ambito dello SDA Servizi agli immobili in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni.

Allegato 1 bis al Capitolato d'Oneri allegato alla lettera di invito – Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico



Ministero della Cultura

PALAZZO REALE DI NAPOLI

ALL'APPALTO SPECIFICO INDETTO DA PALAZZO REALE DI NAPOLI PER L'AFFIDAMENTO DEI "SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE E PER LA FORNITURA DI PRODOTTI PER L'IGIENE PER IL PALAZZO REALE DI NAPOLI" - ID 2327 - "CATEGORIA MERCEOLOGICA N. 1" NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI AGLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CIG: 9442134777

ALLEGATO 2 AL CAPITOLATO D'ONERI ALLEGATO ALLA LETTERA DI INVITO

ELENCO PREZZI E ATTIVITA'



**MINISTERO
DELLA
CULTURA**



PALAZZO REALE DI NAPOLI

Piazza del Plebiscito, 1 – 80132 NAPOLI – Tel. +39 081 5808255 – 081 5808252

E-mail: pal-na@cultura.gov.it | PEC: pal-na@pec.cultura.gov.it

Relativamente alle attività che dovranno essere erogate, i prezzi a base d'asta su cui dovranno essere effettuati i ribassi - compatibilmente con quanto disciplinato nel Capitolato d'Oneri dell'Appalto Specifico - sono quelli di seguito riportati. Si precisa che tutti i prezzi di seguito riportati sono al netto dell'IVA.

SPECIFICHE SULLE UNITÀ DI MISURA

L'unità di misura "mq" è da intendersi pari ai mq netti relativi alla superficie da trattare considerata ai fini della determinazione del Canone delle Attività Ordinarie di Base del Servizio di Pulizia.

1. SERVIZIO DI PULIZIA

Per servizio di pulizia si intende l'insieme delle attività volte ad assicurare il massimo comfort igienico-ambientale all'interno delle aree oggetto del presente appalto.

LEGENDA: G = 1 volta al giorno, G/2 = 2 volte al giorno, G/3 = 3 volte al giorno, G/4 = 4 volte al giorno, S = 1 volta a settimana, S/2 = 2 volte a settimana, S/3 = 3 volte a settimana, M = 1 volta al mese, M/2 = 2 volte al mese, 2M = 1 volta ogni 2 mesi, 3M = 1 volta ogni 3 mesi, 4M = 1 volta ogni 4 mesi, 6M = 1 volta ogni 6 mesi, A/8 = 8 volte l'anno, A = 1 volta all'anno, SN= secondo necessità, etc.

Area Omogenea	Area tipo 1 – Uffici (uffici, sale riunioni, biblioteche, aree stampa/fotocopiatrici, ...)				
Classe di elementi	Tipologia di Operazione	Descrizione Attività Ordinaria di Base	Frequenza	Valore	Unità di misura
Pavimentazioni interne	Scopatura	Scopatura ad umido pavimenti	G	0,84	€/mq sup. netta da trattare/mese
	Detersione	Lavaggio pavimenti	G		
Arredi interni	Spolveratura e rimozione macchie	Spolveratura ad umido mobili e arredi e successiva asciugatura (armadi, scrivanie, sedie piani di lavoro, porte, poltrone, telefoni, apparecchiature informatiche, librerie, quadri, ecc.) compresa rimozione impronte dalle superfici vetrate.	G		
	Raccolta Rifiuti	Vuotatura e pulizia cestini e posacenere	G		
Pavimentazioni interne	Disinfezione	Pulizia, sanificazione	6M		
	Deragnatura	Deragnatura	M		
Infissi interni	Detersione	Lavaggio vetri e infissi interni di altezza fino a circa 2 metri	3M		
Infissi esterni	Detersione	Lavaggio vetri e infissi esterni di altezza fino a circa 2 metri	3M		
Pavimentazioni interne	Protezione e Manutenzione	Manutenzione spray cleaner dei pavimenti resilienti	M		
Terminali impiantistici	Protezione e Manutenzione	Pulizia di fondo dei Termoconvettori	6M		

Area Omogenea Area tipo 2 – Spazi connettivi (atri, corridoi, pianerottoli, scale, ...)					
Classe di elementi	Tipologia di Operazione	Descrizione Attività Ordinaria di Base	Frequenza	Valore	Unità di misura
Pavimentazioni interne	Scopatura	Scopatura ad umido pavimenti	G	0,84	€/mq sup. netta da trattare/mese
	Detersione	Lavaggio pavimenti	G		
Arredi interni	Spolveratura e rimozione macchie	Spolveratura ad umido mobili e arredi e successiva asciugatura (armadi, scrivanie, sedie piani di lavoro, porte, poltrone, telefoni, apparecchiature informatiche, librerie, quadri, ecc.) compresa rimozione impronte dalle superfici vetrate.	G		
	Raccolta Rifiuti	Vuotatura e pulizia cestini e posacenere	G		
Varchi/accessi interni e/o esterni	Scopatura	Spazzatura delle scale	G		
	Detersione	Lavaggio delle scale	G		
Terminali impiantistici	Detersione	Pulizia superfici orizzontali e verticali degli ascensori	S		
	Protezione e Manutenzione	Pulizia di fondo dei Termoconvettori	A		
Partizioni verticali	Detersione	Lavaggio porte (ambo i lati)	M		
	Aspiratura/Battitura	Spolveratura delle tende	M		
Corpi illuminanti	Spolveratura e rimozione macchie	Spolveratura degli apparecchi fissi di illuminazione	A		
Arredi interni	Deragnatura	Deragnatura	M		
	Aspiratura/Battitura	Aspirazione zerbini e pavimenti tessili con rimozione di eventuali macchie	S2		

Area Omogenea Area tipo 3 – Servizi igienici (bagni, antibagni, infermerie, ...)					
Classe di elementi	Tipologia di Operazione	Descrizione Attività Ordinaria di Base	Frequenza	Valore	Unità di misura
Pavimentazioni interne	Scopatura	Pulizia, sanificazione e disinquinazione dei servizi igienici, compresa fornitura e reintegro di tutto il materiale igienico sanitario (carta igienica, sapone mani e - nel caso di assenza o mancato funzionamento di asciugamenti elettrici - carta asciugamano con relativo contenitore).	G3	0,90	€/mq sup. netta da trattare/mese
	Detersione				
Contenitori rifiuti	Raccolta Rifiuti				

Area Omogenea Area tipo 4 – Aree tecniche (ripostigli, archivi, magazzini, locali tecnici, ...)					
Classe di elementi	Tipologia di Operazione	Descrizione Attività Ordinaria di Base	Frequenza	Valore	Unità di misura
Pavimentazioni interne	Scopatura	Scopatura ad umido pavimenti	G	0,54	€/mq sup. netta da trattare/mese
	Detersione	Lavaggio pavimenti	G		
Arredi interni	Spolveratura e rimozione macchie	Spolveratura ad umido mobili e arredi e successiva asciugatura (armadi, scrivanie, sedie piani di lavoro, porte, poltrone, telefoni, apparecchiature informatiche, librerie, quadri, ecc.) compresa rimozione impronte dalle superfici vetrate.	G		
	Deragnatura	Deragnatura	M		

Area Omogenea Area tipo 5 – Aree polifunzionali (sale cinematografiche, auditorium, polifunzionali, ...)					
Classe di elementi	Tipologia di Operazione	Descrizione Attività Ordinaria di Base	Frequenza	Valore	Unità di misura

Appalto Specifico indetto da Palazzo Reale di Napoli per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale" nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Pavimentazioni interne	Scopatura	Pulizia delle sale e dei servizi igienici afferenti e dei restanti locali annessi	M	0,54	€/mq sup. netta da trattare/mese
	Detersione	Pulizia delle sale e dei servizi igienici afferenti e dei restanti locali annessi	M		
Area omogenea	Area tipo 11 – Corpi di guardia				
Classe di elementi	Tipologia di Operazione	Descrizione Attività Ordinaria di Base	Frequenza	Valore	Unità di misura
Pavimentazioni interne	Scopatura	Scopatura ad umido pavimenti	G	0,75	€/mq sup. netta da trattare/mese
	Detersione	Lavaggio pavimenti	2G		
Arredi interni	Spolveratura e rimozione macchie	Spolveratura ad umido mobili e arredi e successiva asciugatura (armadi, scrivanie, sedie piani di lavoro, porte, poltrone, telefoni, apparecchiature informatiche, librerie, quadri, ecc.) compresa rimozione impronte dalle superfici vetrate.	G		
	Raccolta Rifiuti	Vuotatura e pulizia cestini e posacenere	G		
Pavimentazioni interne	Disinfezione	Pulizia, sanificazione	G		
	Deragnatura	Deragnatura	M		
Infissi interni Infissi esterni	Detersione	Lavaggio vetri e infissi interni di altezza fino a circa 2 metri	3M		
	Detersione	Lavaggio vetri e infissi esterni di altezza fino a circa 2 metri	3M		
Pavimentazioni interne	Protezione e Manutenzione	Manutenzione spray cleaner dei pavimenti resilienti	M		
Terminali impiantistici	Protezione e Manutenzione	Pulizia di fondo dei Termoconvettori	6M		

Area Omogenea	Area tipo 12 – Camere di sicurezza				
Classe di elementi	Tipologia di Operazione	Descrizione Attività Ordinaria di Base	Frequenza	Valore	Unità di misura
Selezionare la Classe di Elementi	Selezionare la tipologia di Procedimento/Operazione	<Scopatura ad umido pavimenti >	A	0,80	€/mq sup. netta da trattare/mese
Area Omogenea	Area tipo 13 - Spazi espositivi (spazi coperti accessibili ai visitatori, ...)				
Classe di elementi	Tipologia di Operazione	Descrizione Attività Ordinaria di Base	Frequenza	Valore	Unità di misura
Punti di contatto	Spolveratura e rimozione macchie	Spolveratura ad umido mobili e arredi e successiva asciugatura (armadi, scrivanie, sedie, piani di lavoro, porte, poltrone, telefoni, apparecchiature, quadri, ecc.)compresa rimozione impronte delle superfici vetrate	G	0,48	€/mq sup. netta da trattare/mese
	Raccolta Rifiuti	Vuotatura cestini	G		
Arredi interni	Deragnatura	Deragnatura	G		
Pavimentazioni interne	Detersione	Lavaggio pavimenti	G		
	Spolveratura e rimozione macchie	Scopatura ad umido pavimenti (soprattutto in prossimità di vetrine) o pulizia mediante utilizzo di macchine aspiratrici.	G		
Prodotti tessili	Detersione	Lavaggio tende	A		

Area Omogenea	Area tipo 10 –				
Classe di elementi	Tipologia di Operazione	Descrizione Attività Ordinaria di Base	Frequenza	Valore	Unità di misura
Punti di contatto	Spolveratura e rimozione macchie	BIGLIETTERIA Spolveratura ad umido mobili e arredi e successiva asciugatura (armadi, scrivanie, sedie, piani di lavoro, porte, poltrone, telefoni, apparecchiature, quadri, ecc.)compresa rimozione impronte delle superfici vetrate	G	0,45	€/mq sup. netta da trattare/mese
	Raccolta Rifiuti	BIGLIETTERIA Vuotatura cestini	G		
Arredi interni	Deragnatura	Deragnatura	M		
	Detersione	Lavaggio pavimenti	G		

Appalto Specifico indetto da Palazzo Reale di Napoli per l'affidamento dei "Servizi di pulizia e igiene ambientale" nell'ambito dello SDA per la fornitura dei "Servizi agli Immobili" in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 2 al Capitolato d'Oneri – Elenco prezzi

<i>Pavimentazioni interne</i>					
<i>Pavimentazioni interne</i>	<i>Spolveratura e rimozione macchie</i>	<i>Scopatura ad umido pavimenti (soprattutto in prossimità di vetrine) o pulizia mediante utilizzo di macchine aspiratrici .</i>	<i>M</i>		
<i>Prodotti tessili</i>	<i>Detersione</i>	<i>Lavaggio tende</i>	<i>Annuale</i>		
	<i>Spolveratura e rimozione macchie</i>	<i>CAMERINI TEATRO DI CORTE</i>	<i>SN</i>		
<i>Attrezzature</i>	<i>Spolveratura e rimozione macchie</i>	<i>Camerini Teatro di corte</i>	<i>SN</i>		
<i>Pavimentazioni interne</i>	<i>Detersione</i>	<i>Camerini teatro di corte</i>	<i>SN</i>		

<i>Area Omogenea</i>	<i>Area tipo 15 – Aree esterne (aree scoperte di pertinenza dell’immobile parcheggi, balconi, terrazze,...)</i>				
<i>Classe di elementi</i>	<i>Tipologia di Operazione</i>	<i>Descrizione Attività Ordinaria di Base</i>	<i>Frequenza</i>	<i>Valore</i>	<i>Unità di misura</i>
<i>Pavimentazioni esterne</i>	<i>Raccolta Rifiuti</i>	<i>Raccolta rifiuti (cicche di sigaretta, carta, bottiglie , pigne, ecc.) dalle seguenti aree: piazzali, scale e viali di accesso/uscita area palazzo reale</i>	<i>G</i>	<i>0,36</i>	<i>€/mq sup. netta da trattare/mese</i>
	<i>Raccolta Rifiuti</i>	<i>Raccolta rifiuti (cicche di sigaretta, carta, bottiglie, pigne, ecc.) dalle restanti aree esterne</i>	<i>G</i>		
<i>Contenitori rifiuti</i>	<i>Raccolta Rifiuti</i>	<i>Vuotatura cestini</i>	<i>G</i>		
<i>Pavimentazioni esterne</i>	<i>Scopatura</i>	<i>Spazzatura di fogliame (compresi ed aghi di pino) e ramaglie dalle seguenti aree esterne: piazzali, scale, viali, parcheggi e aree circostanti</i>	<i>S</i>		
	<i>Scopatura</i>	<i>Pulizia esterna caditoie</i>	<i>M</i>		
<i>Pavimentazioni esterne</i>	<i>Raccolta Rifiuti</i>	<i>Raccolta rifiuti (carta, bottiglie, ecc.) da tutte le aree verdi accessibili</i>	<i>G</i>		
	<i>Protezione e Manutenzione</i>	<i>Eliminazione erbacce infestanti situate negli ambienti esterni.</i>	<i>S</i>		
<i>Pavimentazioni esterne</i>	<i>Aspiratura/Battitura</i>	<i>Aspirazione pavimentazione tessile e depolveratura corrimano</i>	<i>S</i>		
<i>Attrezzature</i>	<i>Spolveratura e rimozione macchie</i>	<i>Pulizia esterna di tutte le vetrine, teche, pannelli in plexiglass/vetro, poste a protezione di pitture, scritte o quali rivestimento di opere</i>	<i>SN</i>		

<i>Area Omogenea</i>	<i>Area tipo 17 – Vetrate (inseriti in spazi connettivi)</i>				
<i>Classe di elementi</i>	<i>Tipologia di Operazione</i>	<i>Descrizione Attività Ordinaria di Base</i>	<i>Frequenza</i>	<i>Valore</i>	<i>Unità di misura</i>
<i>Vetrate h. 7,40 mt</i>	<i>Detersione</i>	<i>Pulizia vetrate utilizzando piattaforme a ragno</i>	<i>6M</i>	<i>0,90</i>	<i>€/mq sup. netta da trattare/mese</i>

SPECIFICHE SULLE UNITÀ DI MISURA

L’unità di misura “mq sup. netta da trattare” è da intendersi pari alla superficie delle componenti al netto delle murature esterne e delle pareti divisorie, così come definita dal Glossario (cfr. paragrafo 3 del Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo).

Appalto Specifico indetto da Palazzo Reale di Napoli per l’affidamento dei “Servizi di pulizia e igiene ambientale” nell’ambito dello SDA per la fornitura dei “Servizi agli Immobili” in uso, a qualsiasi titolo, alle Pubbliche Amministrazioni

Allegato 2 al Capitolato d’Oneri – Elenco prezzi

Elenco Personale attualmente impiegato

QUALIFICA	TIPO CONTRATTO	ORE SETTIMANALI	LIVELLO
Operaio part-time	Tempo indeterminato	8,00	2
Operaio part-time	Tempo indeterminato	15,00	2
Operaio part-time	Tempo indeterminato	15,00	2
Operaio part-time	Tempo indeterminato	10,00	2
Operaio part-time	Tempo indeterminato	30,00	2
Operaio part-time	Tempo indeterminato	30,00	2
Operaio part-time	Tempo indeterminato	8,00	2

Le ore prestate di domenica sono 6 e quindi sono pagate con il 50% di maggiorazione e le ore prestate nei prefestivi sono 10 e sono retribuite con il 25% di maggiorazione.

Offerta Tecnica relativa a

DESCRIZIONE APPALTO SPECIFICO

Servizi di pulizia e igiene ambientale e per la fornitura di prodotti per l'igiene per il Palazzo Reale di Napoli

NUMERO APPALTO SPECIFICO 3231249

NUMERO LOTTO 1

Amministrazione titolare del procedimento

AMMINISTRAZIONE

PALAZZO REALE DI NAPOLI

CF AMMINISTRAZIONE 95220960637

Concorrente

FORMA DI PARTECIPAZIONE

Singolo operatore economico (D.Lgs. 50/2016, art. 45, comma 2, lett. A)

RAGIONE SOCIALE / DENOMINAZIONE

ISSITALIA A. BARBATO SRL

PARTITA IVA

00215860289

TIPOLOGIA SOCIETARIA

SRL

Scheda di offerta: [scheda di offerta](#)

TABELLA VALUTAZIONE TECNICA "T"

Nome Caratteristica	Valore Offerto
A.1.1. UNI ENI ISO 9001	SI
A.1.2. ECOLABEL SERVIZIDI PULIZIA	D
A.2.2 ANNI ESPERIENZA	D
B.1.2 INTERVENTI SPECIFICI A RICHIESTA IN	SI
B.2.1. RIDUZIONE TEMPI IN CASO DI	SI

C.1.1 - CONTENITORI PORTA RIFIUTI E	E
--	----------

Elenco dichiarazioni abilitazione

Possesso della Fascia di Classificazione per volume d'affari al netto dell'IVA come da iscrizione al Registro delle Imprese o all'Albo delle Imprese Artigiane	L oltre € 8.263.310,00
Il sottoscritto Operatore Economico	dichiara sotto la propria responsabilità che le attività presenti nel proprio oggetto sociale ricomprendono una o più attività previste nella Categoria per cui viene richiesta l'Ammissione al Sistema Dinamico della P.A
Fatturato specifico medio annuo realizzato negli ultimi due esercizi finanziari approvati alla data di presentazione della Domanda di Ammissione per attività di "pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione o di sanificazione"	12026233

Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento, altresì dichiara:

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto nella lex specialis;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Stazione Appaltante/Ente Committente;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara, nonché di quanto contenuto nel Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione di gara;
- che i prezzi/sconti offerti sono omnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i termini stabiliti nel Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;

- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuali, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con la stazione appaltante/ente committente.

ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE



OFFERTA TECNICA

**“SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE
AMBIENTALE E PER LA FORNITURA
DI PRODOTTI PER L’IGIENE PER IL
PALAZZO REALE DI NAPOLI”**

CIG: 9442134777

A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO:

A.2. QUALITÀ DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A.2.1. EFFICIENZA DELLE MODALITÀ E DEI TEMPI DI SOSTITUZIONE DEGLI ADDETTI ASSENTI

Per garantire la continuità del servizio l’azienda ha progettato un approccio di organizzazione del servizio che consente di disporre sempre di risorse di sostituzione, di vari livelli e inquadramenti, in modo da avere sempre a disposizione personale adeguato alle varie operazioni richieste. Si analizzano due tipologie di assenze (due situazioni riscontrabili) e le relative modalità di intervento:

► **Situazione 1. ASSENZA PROGRAMMATA (FERIE, PERMESSI, DIMISSIONI, MATERNITÀ):** Tutto il personale è chiamato, con alcuni mesi di anticipo rispetto al periodo ferie, a compilare il piano ferie per l’appalto direttamente tramite App. Il piano ferie è approvato dal **Responsabile del Servizio**, da voi denominato Gestore del Servizio all’Art. 4.1.1.1 del Capitolato d’Oneri, con parere positivo del **Coordinatore** (figura che presta regolarmente servizio in appalto, responsabile di cantiere che garantisce un collegamento stabile tra il Responsabile del Servizio e le squadre operative), il quale definisce con anticipo le necessità in termini di risorse aggiuntive. Nella figura a lato è illustrato l’andamento tipico delle assenze. Come si vede, il picco è costituito dai 4 mesi estivi. La pianificazione anticipata consente l’affiancamento agli addetti che andranno in ferie con le risorse dedicate alle sostituzioni, in modo da garantire una corretta istruzione a garanzia di un ottimale proseguo del servizio, senza che tali assenze gravino in alcun modo sul soddisfacimento della prestazione svolta.



Azioni preventive: piano ferie trimestrale; permessi richiesti con 48 ore di anticipo; corsi di formazione omogenea a tutti gli operatori per garantire continuità del servizio; strategie per limitare il trend del turnover.

► **Situazione 2. ASSENZA NON PROGRAMMABILE (MALATTIA, INFORTUNIO, PERMESSI URGENTI, ASSENZE NON COMUNICATE E ALTRI TIPI DI ASSENZE NON PROGRAMMABILI):**

Ad inizio Contratto, elaboreremo un piano per le sostituzioni che terrà necessariamente conto delle statistiche storiche dell’appalto in essere (ISSITALIA è l’attuale gestore) e dei “periodi a rischio” (esempio mesi invernali, ecc.). Nei mesi invernali, da novembre a marzo, infatti abbiamo a disposizione del personale in più per coprire le fisiologiche assenze per influenza e COVID. Grazie allo **smartphone in dotazione agli addetti con collegamento al Sistema Informativo**, il sistema evidenzia in automatico e tempo reale l’eventuale assenza. Lo status di “assente” (mancata attivazione App o mancata timbratura) genera un “alert” a sistema per il Responsabile del Servizio e il Coordinatore i quali quindi avranno il tempo necessario per attingere alle soluzioni di seguito illustrate, in grado di garantire la continuità del servizio.

Nel campo di un servizio ad alto impatto di manodopera una delle problematiche più frequenti da programmare, riguarda la gestione del personale titolare da sostituire in caso di eventi di assenza per motivazioni di diversa natura. La gestione dei turni con sostituzioni programmate si attiva a partire dal momento in cui il Responsabile del Servizio o il Coordinatore viene a conoscenza dell’assenza e/o indisponibilità del Personale titolare, attraverso la procedura per la ricerca immediata degli operatori già presenti all’interno delle strutture e/o facenti parte dell’organico degli Addetti sostituzioni (Squadra Emergenze) e Attività Straordinarie (Squadre Jolly).

		L'OPERATORE COMUNICA LA SUA INDISPONIBILITÀ AL SERVER		IL SERVER NOTIFICA A UNA LISTA DI OPERATORI REPERIBILI LA RICHIESTA DI PRESENZA		NO		L'OPERATORE RISPONDE CON UN SMS, IN CASO NEGATIVO IL SERVER PASSA AL NOME SUCCESSIVO		SI		IL SERVER INFORMA IL RDS E COORDINATORE DELLA SOSTITUZIONE	
		[Icona Operatore]		[Icona Server]		[Icona No]		[Icona Operatore]		[Icona Sì]		[Icona Server]	
Modalità di intervento		Breve assenza		Media assenza		Lunga assenza							
		da 1 a 2 gg	da 2 a 5 gg	da 5 a 15 gg	da 15 gg in poi								
1	Intervento del personale addetto alle sostituzioni												
2	Prolungamento dell’orario di lavoro del personale presente	↓											
3	Intervento del personale dalla stessa Struttura Operativa												
4	Intervento del personale non addetto alle sostituzioni presente sul territorio anche in altri cantieri												
5	Assunzione di personale contratti a termine											↓	↓



Azioni preventive: statistica sullo storico di assenteismo nella zona e su realtà analoghe a quella in esame, oltre ad analisi di settore.

► **Modalità di intervento.** Di seguito le modalità di intervento in relazione alle situazioni analizzate di assenza degli addetti al servizio:

<p>PROLUNGAMENTO ORARI DEGLI ADDETTI AL SERVIZIO</p>	<p>Permette di disporre del personale già presente in cantiere e sopperire alle esigenze di “breve durata”. Il turno viene assegnato al personale con medesima qualifica. Il carico di lavoro suppletivo assegnato mediante prolungamento del normale turno di lavoro, evitando interruzioni. I maggiori carichi verranno suddivisi tra più addetti allo scopo di non intaccare le fasce orarie concordate. Qualora ciò non fosse possibile, previo accordo con la struttura, le prestazioni verranno svolte in altra fascia oraria concordata.</p>
<p>INTERVENTO DI PERSONALE IMPIEGATO IN APPALTI LIMITROFI O SQUADRE</p>	<p>Personale di appalti limitrofi e Squadre aggiuntive, sono addetti già provvisti di formazione specifica in materia, in quanto già assunti. Al momento dell’acquisizione dell’appalto, parteciperanno ai corsi di formazione specifici relativi al servizio, con riferimento all’analisi Strutture, planimetrie, vie di fuga, locali dedicati, aree di maggior traffico, analisi del capitolato, progetto tecnico, piano operativo, frequenze e analisi delle criticità emerse. Non ricorriamo ad Agenzie interinali e contratti “somministrazione lavoro”, in quanto si tratterebbe di lavoratori per i quali è difficile verificare il reale grado di formazione. ⚠ Sottolineiamo che in appalti limitrofi abbiamo personale formato per eseguire il servizio di pulizia in ambienti di rilevanza storico artistica (attualmente con ISSITALIA e le imprese del gruppo sono esecutrici del servizio di pulizia c/o la Reggia di Caserta e il Parco archeologico di Pompei).</p>
<p>ASSUNZIONI A TERMINE</p>	<p>Consentono di assumere personale per determinati periodi nei casi previsti dalla legge. Necessario attribuire al neo assunto mansioni comparabili con il suo grado di preparazione. Affiancamento necessario nei primi giorni di lavoro da parte del Capo Squadra, in modo da svolgere una formazione “on the job” direttamente sul campo. Nel caso di inserimento di media/lunga durata, il nuovo addetto verrà inserito nel normale percorso formativo dell’Azienda.</p>

► **SOLUZIONI ADOTTATE PER CONTENERE LA ROTAZIONE DEGLI OPERATORI.** Si tratta di un - PIANO MOTIVAZIONALE DEL PERSONALE per avere una notevole fidelizzazione ed evitare spostamenti e rotazioni che generano criticità. Tale strumento ha visto ridurre le assenze, le rotazioni ed il turn over degli operatori. Oltre a misure efficaci di contenimento passivo o di prevenzione del rischio, si è creato anche un sistema di incentivazione alla presenza che porta alla Stabilizzazione del personale. Le accortezze incentrate sulla MOTIVAZIONE degli addetti, sono:



Modalità	Strumenti e soluzioni
<p>PREMI Forma d’incentivazione</p> 	<p>Per contenere il turnover del personale e contrastare l’assenteismo, sono state previste forme di incentivazione legate agli obiettivi d’appalto: ♦Assegnazione di un premio/incentivo individuale qualità, ai lavoratori operanti nelle aree in cui il livello qualitativo (LQA) risulti uguale o superiore alle aspettative. Il godimento del premio è subordinato a due fattori: 1) al raggiungimento dei livelli qualitativi delle diverse aree (LQA) - 2) al non superamento del livello di assenteismo considerato per la quantificazione dell’organico necessario alle sostituzioni per malattia: 6,5%. Il periodo di osservazione sarà semestrale. ♦Assegnazione di un premio collettivo al raggiungimento di standard qualitativi nell’esecuzione del servizio. Questo verrà corrisposto, in termini parametrati, al conseguimento di un punteggio minimo e massimo. Il premio non sarà erogato ai lavoratori che, nel periodo di riferimento, sono stati contestati per negligenza lavorativa con successivo provvedimento disciplinare di sospensione dal lavoro e dalla retribuzione. ♦Assegnazione di un premio di produttività che sarà erogato mensilmente al conseguimento del risultato, dove per produttività s’intende la resa mq /ora. Per poter definire i parametri di produttività in maniera imparziale, si costituirà una commissione composta da un rappresentante aziendale e un rappresentante delle OO.SS.. Per ogni incremento di produttività pari a un valore % di 1, verrà determinato un aumento della normale retribuzione da corrispondersi per le ore di effettiva prestazione lavorativa dell’operatore. ♦Assegnazione di un premio presenza individuale, erogabile mensilmente per i lavoratori che non hanno effettuato più di una giornata di assenza al mese e assenze annuali inferiori a quelle definite dalla tabella ministeriali per il calcolo del costo medio della manodopera. Il valore del premio presenza sarà determinato su fasce di assenza e nei valori mensili da concordare con le OO.SS. <u>Tali premi potranno essere erogati sotto forma di: abbonamento della metropolitana, bonus sull’acquisto di una bici elettrica, rimborso del parcheggio pubblico più a piazza del plebiscito.</u></p>
<p>Armonizzazione dei turni di lavoro</p> 	<p>ISSITALIA pone particolare attenzione a tutti quei fattori che migliorano l’efficacia del servizio: tra questi un elemento considerato essenziale è il contenimento del turn over. Annualmente viene effettuato un sondaggio sulla soddisfazione del personale e, in conseguenza dei risultati ottenuti, vengono predisposte azioni correttive per l’anno successivo: la direzione del personale della società da sempre analizza e storicizza i motivi delle dimissioni con il proposito, per quanto possibile, di arrivare a conoscerne le cause. Nello specifico comparto delle pulizie caratterizzato dall’elevata presenza femminile e la diffusa prevalenza di rapporti di lavoro part time, l’abbandono del rapporto di lavoro è primariamente dovuto alla difficoltà di armonizzare l’impegno lavorativo con i tempi di vita e di cura della famiglia. Per questo, ormai da tempo, abbiamo definito un sistema di organizzazione del servizio che tiene conto del rapporto tra tempi di lavoro e tempi di vita, da conseguirsi con un’articolazione dell’orario settimanale: ♦con due o più riposi giornalieri a scorrimento, ♦con orari di lavori continuati e non spezzati su più periodi, ♦con orari flessibili di ingresso uscita e pause, ♦con accordi consensuali precedenti periodi con minor e maggior intensità lavorativa, ♦tramite l’istituzione di una banca ore, offrendo una continua e immediata disponibilità alla concessione di permessi imprevedibili, accettati anche in orario lavorativo perché garantiti con la tempestiva e organizzata sostituzione del personale.</p>
<p>Motivazione della risorsa</p> 	<p>ISSITALIA concentra i suoi sforzi organizzativi in modo da assicurare la permanenza costante del medesimo personale all’interno della stessa struttura in modo che: 1.♦L’operatore si senta responsabile e direttamente coinvolto nella propria attività giornaliera, favorendo la sua presenza costante; 2.♦L’operatore entri in sintonia con il personale dell’ente appaltante presente su ogni sede di lavoro, semplificando le comunicazioni; 3.♦L’operatore condivida le necessità/difficoltà giornaliere del proprio cantiere e sia direttamente coinvolto nella risoluzione delle stesse.</p>

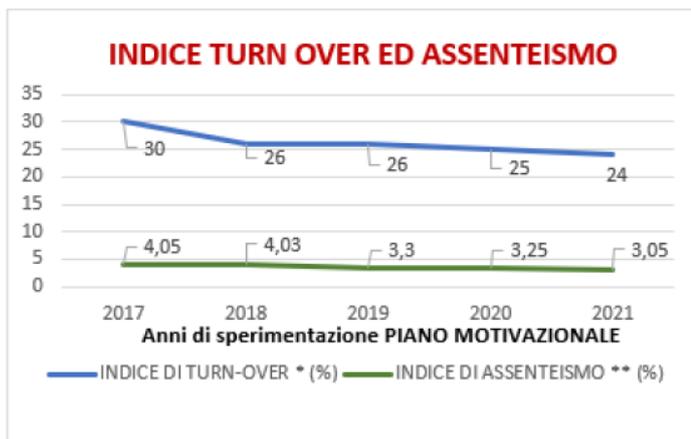
Valorizzazione Etica del lavoro



ISSITALIA ha attuato un processo di sviluppo etico del lavoro, che si concretizza con la volontà di perseguire determinati valori ed attuare precise azioni, finalizzate a valorizzare l’etica del lavoro, quali: ♦l’attuazione di convenzioni ad hoc siglate con enti pubblici e privati per l’introduzione di forme di flessibilità lavorativa; ♦garantire la crescita professionale del personale dipendente attraverso la partecipazione a corsi di formazione, aggiornamento e sviluppo; ♦coinvolgere il personale nel sociale offrendo la possibilità di partecipare ad iniziative e/o progetti di volontariato; ♦possibilità di inviare reclami e segnalazioni, valutazione e riduzione del rischio di discriminazione concernente l’età, il sesso, la razza, gli orientamenti sessuali, lo stato di salute, le opinioni politiche, la religione, la cultura e la nazionalità.

Riguardo alla Norma 125:2020 ISSITALIA attua procedure conformi ai requisiti posti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR, Missione n.5) sulle pari opportunità e la riduzione del gap di genere, ha inoltre conseguito la Certificazione Equal Salary

La prossima tabella e i grafici mostrano gli indici degli ultimi 5 anni dai quali si può evincere come le politiche implementate, per il benessere del personale, hanno portato alla stabilizzazione dell’organico e ad una riduzione degli indici di assenteismo.



ISSITALIA è disponibile a fornire evidenza dei dati esposti direttamente dall’Ufficio del Personale, che monitora e sviluppa i grafici presentati che mostrano la crescita e la stabilizzazione. Si dichiara che ISSITALIA è in possesso di ASSEVERAZIONE che attesta l’adozione e l’efficace attuazione del modello di organizzazione e gestione della SICUREZZA, VALORE AGGIUNTO PER I DIPENDENTI CHE LAVORANO IN SICUREZZA E PER L’ENTE.

A.3. MISURE FORMATIVE E INFORMATIVE

A.3.1. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Presentiamo le caratteristiche del Piano di Formazione proposto, ulteriore rispetto all’aggiornamento obbligatorio previsto dalla legge (stabilito in conformità ai CAM 2021 e al D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.), con riferimento a tutti i dipendenti impiegati nell’appalto. Occorre specificare che nel caso di nuove assunzioni, ISSITALIA identificherà la fondamentale figura di “TUTOR”, un addetto già impiegato nell’appalto e con esperienza specifica, il quale attraverso il proprio esempio, trasferisce le conoscenze al nuovo addetto.

► **Formatori:** In collaborazione con prestigiosi “partners” è stato sviluppato un programma completo:

<p>PROCEDURA E NORMATIVA AMBIENTALE</p> <p>Punto 3</p> <p>Società di Consulenza specializzata in normative ambientali e GPP</p>	<p>SISTEMA DI AUTOCONTROLLO</p> <p>ATENA</p> <p>Società che propone corsi su misura per le aziende finanziati con fondi interprofessionali.</p>	<p>METODOLOGIE e MACCHINARI</p> <p>FIMAP</p> <p>Società Leader nella produzione di macchinari per le pulizie</p>	<p>METODOLOGIE ed ATTREZZATURE</p> <p>FILMOP INTERNATIONAL</p> <p>Società Leader nella produzione di attrezzature e materiali per la pulizia professionale</p>	<p>PRODOTTI</p> <p>ÈCOSÌ</p> <p>INNOVATIVE HYGIENE SYSTEMS</p> <p>Società Leader nella produzione di prodotti per la pulizia</p>	<p></p> <p>Il percorso Operativo sarà seguito da ASSISTENTI RESTAURATORI (ai sensi dell’Art. 182 del D.Lgs. 42/2004)</p>
<p>Tutti i formatori possiedono una laurea tecnica ed esperienza, sulle tematiche specifiche, oltre decennale</p>					

► **Modalità di erogazione della formazione teorica e addestramento pratico:** Sarà privilegiata la formazione “on the Job”, che esalta maggiormente l’aspetto pratico, senza tralasciare una necessaria parte teorica in aula. Questa tipo di formazione prevede: ❶ una prima introduzione teorica breve, ❷ una parte centrale di dimostrazione pratica del docente, ❸ una parte di affiancamento all’addetto (tutoraggio), ❹ una parte conclusiva di verifica, nel tempo, con rilascio di apposito attestato di superamento del corso.

Ogni corso sarà erogato in lezioni dalla **durata massima di 4 ore giornaliera**. Gli addetti saranno suddivisi in **gruppi omogenei** composti da un **numero ridotto di partecipanti**, al fine di favorire l’efficacia dell’azione formativa. **L’affiancamento del docente** verrà effettuato nei giorni immediatamente successivi, per un massimo di 4 turni di lavoro, in modo da verificarne l’apprendimento (**verifica in tempo reale dell’apprendimento**). Le prove di verifica di fine corso comprenderanno una **prova teorica strutturata** con domande a risposta chiusa e scelta multipla per valutare conoscenza e comprensione. Superata la prova seguirà una **prova pratica** circa la corretta esecuzione operazioni e valutazione del risultato qualitativo ottenuto.

► **Piano di formazione specifico per l’appalto:** Verrà inoltre predisposto un “libretto formativo” individuale gestito in tramite **All-in One** di **TeamSystem** (vedasi prosieguo del paragrafo), per visualizzare e verificare in ogni momento la formazione di ogni singolo addetto e le eventuali scadenze. Di seguito andremo ad illustrare in modo sintetico la **il piano dei corsi di formazione proposti con indicazione dell’oggetto del corso (finalità), destinatari, docenti e durata:**

1 CORSO PRELIMINARE:

	FINALITÀ	DESTINATARI	DOCENTI	DURATA
CP1	Conoscenza preliminare dell’appalto	Tutti gli addetti ed eventuali sostituti	Responsabile del Servizio, Resp. Sicurezza, Resp. Qualità e Ambiente	Teorico: 2 h Pratico: 2 h
CP2	Raccolta differenziata	Tutti gli addetti ed eventuali sostituti	Responsabile del Servizio, Resp. Sicurezza, Resp. Qualità e Ambiente	Teorico: 2 h Pratico: 2 h

RELAZIONE TECNICA

"SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE E PER LA FORNITURA DI PRODOTTI PER L'IGIENE PER IL PALAZZO REALE DI NAPOLI" - CIG: 9442134777

I corsi base saranno effettuati entro 15 giorni dall'inizio dell'appalto a tutte le figure coinvolte, prevedono per **CP1**: ♦Illustrazione di regole, comportamenti e ambienti di lavoro; ♦qualità controllo e sicurezza: illustrazione del sistema di qualità e metodologie operative. ♦politica ambientale ed etica professionale nel luogo di lavoro. **CP2**: ♦Illustrazione del Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e la tutela del decoro e dell'igiene ambientale comprensivo delle norme che vanno rispettate. ♦la corretta modalità di raccolta differenziata; ♦le regole fondamentali per il corretto conferimento dei rifiuti.

2 PERCORSI GESTIONALE:

	FINALITÀ	DESTINATARI	DOCENTI	DURATA
PG1	Conoscenza elementi per la gestione dell'appalto	Responsabile del Servizio Coordinatori	Responsabile HR	Teorico: 2 h Pratico: 2 h
PG2	Il sistema informatico di governo	Responsabile del Servizio Coordinatori	Azienda Fornitrice, Responsabile sistemi informativi	Teorico: 2 h Pratico: 2 h
PG3	Il sistema informatico di controllo	Responsabile del Servizio Coordinatori	Resp. Qualità e Ambiente, Resp Sistema Informativo; ATENA SpA	Teorico: 2 h Pratico: 2 h

Si tratta di corsi rivolti a Coordinatore e capi squadra, le figure gestionali-operative impiegate in appalto.

3 PERCORSO OPERATIVO:



ISSITALIA ritiene fondamentale istruire gli addetti anche relativamente alle corrette procedure da utilizzare per l'applicazione del corretto "Protocollo COVID" certificato conforme a quanto previsto dal DGPRES 5443 del 22.02.2020, per il quale l'azienda è certificata.

	FINALITÀ	DESTINATARI	DOCENTI	DURATA
P01	Conoscenza elementi base del servizio di pulizia	Tutti gli addetti	Resp. Formazione Tecnica	Teorico: 2 h Pratico: 8 h
P02	Tecniche di sanificazione e protocollo COVID	Tutti gli addetti	Resp. Formazione Tecnica	Teorico: 2 h Pratico: 4 h
P03	Conoscenza dei prodotti utilizzati	Tutti gli addetti	Resp. Formazione Tecnica	Teorico: 2 h Pratico: 4 h
P04	Esecuzione delle attività ordinarie	Tutti gli addetti	Resp. Formazione Tecnica	Teorico: 2 h Pratico: 8 h
P05	Esecuzione attività periodiche	Tutti gli addetti	Resp. Formazione Tecnica	Teorico: 2 h Pratico: 4 h
P06	Formazione igiene ambientale	Tutti gli addetti	Resp. Formazione e tecnici VEVI	Teorico: 2 h Pratico: 8 h
P07	Esecuzione di lavori in quota	4 addetti alle pulizie	Resp. Formazione Tecnica	Teorico: 4 h Pratico: 4 h

I corsi operativi prevedono per **PO3**: ♦differenze tra detersione e disinfezione; ♦proprietà e condizioni di utilizzo dei prodotti detergenti, dei disinfettanti, dei prodotti ad azione combinata detergente-disinfettante, con particolare riferimento al loro dosaggio e ai tempi minimi di azione meccanica da dedicare alle varie azioni di pulizia e disinfezione; ♦modalità di conservazione dei prodotti; ♦precauzioni d'uso, con particolare riferimento a: divieto di mescolare, manipolazione dei prodotti, modalità di intervento in caso di sversamenti o di contatti accidentali, lettura delle schede dati di sicurezza. **PO4 e PO5**(a seconda del tipo di operazioni da svolgere) prevedono: ♦corretto utilizzo e corretta gestione delle macchine al fine di ottimizzarne le prestazioni, di garantire un'ideale pulizia senza comprometterne il corretto funzionamento e di preservare la sicurezza dei luoghi di lavoro; ♦corretta gestione dei cicli di ricarica delle batterie delle macchine; ♦modalità di impregnazione, modalità di impiego e di lavaggio dei prodotti e degli elementi tessili costituiti da microfibra, per consentire di mantenerne le caratteristiche funzionali e per estendere la durata della vita utile. Procedure di impiego delle differenti tipologie di elementi tessili. I corsi **PO6 e PO7** sono corsi specifici per le attività secondarie oggetto di appalto. NB gli addetti saranno istruiti sull'utilizzo del agno museale per l'esecuzione dei lavori in quota.

4 PERCORSO VERDE:

	FINALITÀ	DESTINATARI	DOCENTI	DURATA
PV	Conoscenza dei criteri minimi ambientali (CAM)	Tutti gli addetti ed eventuali sostituti	Responsabile per la Sicurezza, Responsabile Qualità e Ambiente Punto 3	Teorico: 4 h Pratico: 8 h

Il percorso verde prevede la conoscenza dei criteri minimi ambientali (CAM) e di tutte le misure volte alla riduzione dell'impatto ambientale. Compreso: ♦caratteristiche dei prodotti per la pulizia, inclusi quelli ausiliari, a minori impatti ambientali, requisiti ambientali delle etichette ecologiche conformi alla UNI EN ISO 14024; ♦gestione del vestiario, incluso il lavaggio al fine di estenderne la vita utile e promuovere l'uso di detergenti per lavaggio con etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024; ♦ Spiegazione delle attività di monitoraggio messe in atto al fine di aumentare la % di raccolta differenziata.

5 PERCORSO SICUREZZA:

	FINALITÀ	DESTINATARI	DOCENTI	DURATA
PS1	Norme in materia di sicurezza sul lavoro	Tutti gli addetti	Docente Esterno Sicurezza	Teorico: 2 h Pratico: 4 h
PS2	Tecniche di Primo Soccorso	Tutti gli addetti	Docente Esterno Primo Soccorso (CRI)	Teorico: 2 h Pratico: 4 h
PS3	Norme e regole in materia di antincendio	Tutti gli addetti	Docente Esterno Antincendio (VVF)	Teorico: 2 h Pratico: 4 h
PS4	Basic Life Support and defibrillation	Tutti gli addetti	Docente Esterno Primo Soccorso (CRI)	Teorico: 4 h Pratico: 2 h

Il personale addetto al servizio sarà adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii in adempimento agli obblighi di legge in materia di sicurezza.

Le ore dedicate alla formazione pro capite iniziale saranno: **102 totali (di cui 32 Teoriche e 70 Pratiche)** a queste andranno aggiunte le ore del percorso gestionale e del corso sui lavori in quota (in quanto limitate ad un certo numero di addetti).

Calendario della formazione		Giorni precedenti all'avvio dell'appalto					1° mese successivo all'avvio dell'appalto				2° mese successivo all'avvio dell'appalto				
		6	5	4	3	2	1	sett. 1	sett. 2	sett. 3	sett. 4	sett. 1	sett. 2	sett. 3	sett. 4
PERCORSO	MODULO														
Percorso preliminare	CP1 / CP2					4h.									
Percorso verde	PV					4h.		4h.	4h.						
Percorso gestionale	PG1 / PG2 / PG3	6h.					6h.								
Percorso sicurezza	PS1 / PS2 / PS3 / PS4							6h.	6h.	6h.	6h.				
Percorso operativo	P01 / P02							4h.		4h.	8h.				
	P03 / P04 / P05								6h.			4h.	8h.	4h.	
	P06 / P07			4h.						8h.	6h.				4h.

Annualmente inoltre ogni tipo di percorso seguirà un percorso di **aggiornamento** la cui durata può essere aumentata in seguito alla necessità di approfondire alcuni argomenti relativi all’introduzione di novità o alla rilevazione di problematiche.

CALENDARIO AGGIORNAMENTO	Percorso Gestionale			Percorso Sicurezza				Percorso Operativo						
	PG1	PG2	PG3	PS1	PS2	PS3	PS4	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P08
Aggiornamento TEORICO annuo	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1
Aggiornamento PRATICO annuo	-	2	2	-	-	-	-	2	2	1	4	4	2	2

► **Attività di monitoraggio al fine di aumentare la % di raccolta differenziata abbinate alla formazione**

Partendo dalla necessità di una drastica riduzione dei rifiuti, ISSITALIA applicherà modelli già testati di differenziazione del rifiuto presente. In un’ottica di **salvaguardia ambientale** è infatti indispensabile la migliore gestione dei rifiuti presenti prevedendo specifiche modalità di **raccolta differenziata**. Già in altri cantieri, l’azienda applica il metodo **RFID** al servizio di raccolta e movimentazione differenziata dei rifiuti. Con tale metodo si garantisce al committente la **completa tracciabilità** dell’intera filiera dei rifiuti tramite la fornitura e consegna dei contenitori e sacchi, la raccolta, il trasporto e lo stoccaggio presso le aree ecologiche. I rifiuti saranno divisi in categorie: umido, carta, imballaggi in vetro, imballaggi in plastica e metalli e non riciclabile come delle specifiche comunali a cui fanno riferimento (comune di Napoli). Garantiamo l’identificazione del sistema di **raccolta differenziata del rifiuto urbano** con un preciso **codice colore** che richiama, per comodità di utilizzo e per non richiedere all’utenza modifiche delle proprie abitudini, quello già adottato dal comune.



Al fine del conferimento di ogni tipo di rifiuto, l’operatore avvicina lo smartphone (**NB**: ogni operatore sarà dotato di smartphone) al carrello e al sensore **RFID** posto su ogni contenitore specifico. Si registrerà dunque che l’operatore “X” ha raccolto il rifiuto “Y” da conferire al punto di raccolta più vicino, comprendendo anche la data e ora dell’esecuzione dell’attività. Le informazioni registrate sono registrate nel software **All-in One** sviluppato per noi da

TeamSystem, saranno così di immediata consultazione da parte dell’Ente.

► **Realizzazione ed implementazione temporale del Sistema Informativo utilizzati anche come sistemi di tracciamento e rendicontazione della formazione:**

L’esperienza nella gestione dell’attuale appalto di Palazzo Reale, ci ha permesso un confronto supportato da elementi ed informazioni aderenti alla realtà con i software TeamSystem i quali hanno da poco per noi sviluppato una versione customizzata di **All-in One** ed assicurano la sua immediata implementazione in caso di nuova aggiudicazione, entro una settimana dall’aggiudicazione. Il Sistema Informativo che viene proposto è stato pensato per essere totalmente “user friendly” e **completamente web-based** ciò garantisce una notevole facilità di utilizzo da parte di tutti coloro che dovranno implementarlo, presentando un’interfaccia immediata e senza bisogno di alcuna installazione **software**.



Infatti, in base ad ogni esigenza, è possibile modulare tabelle, campi, viste, creare ruoli a proprio piacimento in modo semplice e veloce. **All-in One**, sarà impiegato come supporto al servizio per la gestione a 360 gradi, di seguito il sunto delle funzionalità:

① **GESTIONE DELLE ANAGRAFICHE**

Ci limiteremo all’implementazione delle anagrafiche del personale e dei contratti. Per quanto riguarda la gestione dell’anagrafica architettonica (spaziale e degli asset) si specifica che si tratta di una parte attivabile solo in caso di specifica richiesta da parte dell’ente.

Funzionalità implementate

Funzionalità opzionali

♦ **ANAGRAFICI CONTRATTI:**
schede dettagliate e configurabili delle ditte, Informazioni dei referenti, documentazione di contratto

⚠
♦ **ANAGRAFICA DEL PERSONALE:**
Schede dettagliate del personale, ruoli del personale, sorveglianza sanitaria, Formazione E-Lerning

♦ **ANAGRAFICA SPAZIALE:**
visualizzazione geografica degli spazi, gestione delle metrature, schede di dettaglio dei vani

♦ **ANAGRAFICA ASSET:**
localizzazione spaziale degli asset, storico delle attività, gestione della manutenzione degli asset

② **GESTIONE DEI PROCESSI: OPERATION CONTROL**

La soluzione è associata ad un’**APP dedicata** le operazioni di assegnazione, apertura e chiusura delle attività (check list, pulizia, etc.) potranno essere svolte direttamente in digitale da **Smartphone in dotazione ad ogni addetto** e alimentando il database, permettendo di visualizzare in tempo reale dello stato delle attività in corso. Ad ogni task operativo possono essere associati dei documenti digitali. **Utilizzeremo la certificazione della presenza mediante la lettura di NFC tag, consentendo così una gestione a 360 gradi delle presenze registrate, fornendo un controllo continuo e dettagliato.**

Funzionalità implementate

♦ **INTERVENTI A RICHIESTA:**
configurazione di workflow dedicati, App mobile, gestione extra canone, individuazione dello stato dei servizi

♦ **PIANO DEGLI INTERVENTI ORDINARI:**
schede dettagliate interventi ordinari, informazioni su modalità e strumenti per il servizio di pulizia, calendario delle attività

♦ **TRACCIAMENTO PRESENZE:**
certificazione presenza del personale, consuntivazione ore (Timesheet)

♦ **DOCUMENTALE:** Dotazioni presenti (attrezzature, macchinari, prodotti, dpc/dpi), Turni, Repository documentale organizzato per processi, gestione filtri per la ricerca veloce, gestione formati

③ **CONTROLLO E MONITORAGGIO**

Nel sistema sono previsti vari e potenti strumenti per il monitoraggio ed il controllo: ♦ **Tracciabilità e controllo delle performance;** ♦ **Dashboard e KPI (indicatori di performance)** per il monitoraggio dei livelli di servizio con definizione di SLA (livelli del servizio).

Funzionalità implementate

♦ **CONTROLLI:** Implementazione checklist di controllo, generazione del campione, calcolo del risultato del controllo mediante valori ponderali

♦ **REPORTISTICA:** Controllo indicatori di performance e livelli di servizio, supporto alle decisioni.

Con l’implementazione del Sistema Informativo ISSITALIA vuole favorire la collaborazione con Palazzo Reale di Napoli attraverso una opportuna condivisione delle informazioni. I dati saranno caricati in tempo reale a portale e resi disponibili alle funzioni di Staff aziendali ed all’Amministrazione. L’Ente appaltante per tutto il periodo di vigenza del Contratto potrà accedere ai documenti, compatibilmente con i vincoli autorizzativi e di riservatezza al fine di verificare la corretta applicazione degli obblighi contrattuali.

B. SERVIZI OPERATIVI E/O DI GOVERNO:

B.1. QUALITÀ DEL PIANO DI LAVORO

B.1.1. MACCHINARI, APPARECCHIATURE ED ATTREZZATURE PER IL SERVIZIO DI PULIZIA

► MODALITÀ E CASI DI UTILIZZO (“utilizzo” nelle tabelle) di MACCHINARI E ATTREZZATURE

1. **Attrezzature:** Fulcro di tutto il sistema di pulizia è il CARRELLO. Utilizzeremo varie configurazioni dei carrelli **Filmop – linea ALPHA** in abbinato a prodotti Ecolabel concentrati, in una delle varie configurazioni.

MARCA: CARRELLO PER LE PULIZIA PROFESSIONALI FILMOP			Quantità: 5
Utilizzo: all’interno delle strutture oggetto di appalto.			
Marca e Modello	Metodologia	Destinazione d’uso locali	
Filmop - ❶ Modello Alpha classic 	Sistema “Bagnato” a doppio secchio	Ideale per tutti gli ambienti in cui vi è facilità di accesso alla ricarica dell’acqua e nei quali non è utilizzabile il sistema preimpregnato.	
Filmop - ❷ Alpha con sistema EQUODOSE 	Utilizzo di un sistema preimpregnato istantaneo	Pratico e compatto, ideale in tutti gli ambienti nei quali è possibile utilizzare un sistema basato sulla preimpregnazione dei panni. Non richiede accesso alla rete idrica.	
Filmop - ❸ Alpha SPLIT con sistema EQUODOSE 	Preimpregnato istantaneo + Sistema di sgancio della zona raccolta rifiuti	Pratico e compatto, ideale in tutti gli ambienti nei quali è possibile utilizzare un sistema basato sulla preimpregnazione dei panni. Non richiede accesso alla rete idrica.	

Nei luoghi con metratura più ridotta, prevediamo di utilizzare il sistema Ergodrop:

MARCA E MODELLO: SISTEMA ERGODROP DI FILMOP			Quantità: 5
Utilizzo: all’interno delle strutture oggetto di appalto.			
SISTEMA ERGODROP: Adatto ad ambienti medio-piccoli in cui è difficoltoso il trasporto e il ricambio di secchi d’acqua e detergente o il loro stoccaggio. Sistema professionale per la pulizia dei pavimenti completo di manico dosatore con capacità 500 ml, il pulsante sulla parte superiore del telaio permette di azionare l’erogazione istantanea, direttamente sul pavimento.			

I carrelli da interno sono **COMPLETAMENTE ATTREZZATI** di mop, telai, panni, segnali di sicurezza, attrezzatura per operazioni specifiche (ad esempio la pulizia delle superfici verticali e vetrate, vedasi paragrafo B.1.3 per gli approfondimenti).

La dotazione tecnica per lo svolgimento dei servizi presso le aree esterne sarà la seguente.

MARCA E MODELLO: CARRELLO PER ESTERNI SPACE-LINER™ DI ORDERLY BARROW			Quantità: 1	
Utilizzo: all’esterno delle strutture oggetto di appalto.				
	Usato per raccolta, differenziazione e il conferimento (presso appositi raccoglitori) dei rifiuti. Il doppio secchio (50 litri di massima capacità di entrambi) consente la raccolta differenziata di due tipi di rifiuto, solitamente: secco non riciclabile e plastica/vetro/lattine. Il carrello è progettato per essere attrezzato di scopa da esterno, pinza prensile, alzaimmondizie e quanto necessario.	Pinza prensile	Sacchi raccolta	
		Pinza a 2 o 3 chele		
		alzaimmondizie		Scopa per esterni. Con filamenti in PPL riciclabili 

MARCA E MODELLO: SPAZZATRICE MANUALE UOMO A TERRA SM 800 di SOCAF			Quantità: 1
Utilizzo: all’esterno delle strutture oggetto di appalto ove è indicato lo spazzamento manuale.			
	La macchina può essere tranquillamente usata su qualsiasi superficie, dall’asfalto al ghiaietto alle piastrelle. La spazzatrice SM 800 è maneggevole ed efficiente. La combinazione delle spazzole laterali con le spazzole principali garantisce una maggiore efficienza della macchina, che risulta essere 5 volte più produttiva della spazzatura manuale, risparmiando tempo e denaro.		

2. **Macchinari:** ISSITALIA affianca ai sistemi manuali di lavoro, specifici sistemi meccanizzati per la pulizia e disinfezione di tutte le superfici, **macchine a basso consumo energetico**. La dotazione è studiata sulla base dell’esperienza nell’appalto e delle caratteristiche degli ambienti. Alcuni macchinari saranno a disposizione nei magazzini di zona e non stabilmente impiegati nell’appalto, tutte le macchine saranno **ACQUISTATE/NOLEGGIATE NUOVE o ricondizionate**. Le macchine che lavorano in aspirazione saranno dotate di FILTRI HEPA. Di seguito l’elenco dei macchinari che intendiamo utilizzare per attività ordinarie e periodiche , sanificazioni e specifici in ambito museale (a disposizione anche un raeno museale, vedi par B.1.3):

N° pezzi 2	Tipo 	Aspirapolvere	Marca e Modello	IPC - Modello GP 1/16 ECO B
	Utilizzo	All’interno degli edifici in tutti i tipi di superficie.	Tempi di utilizzo	Aspiratura (luogo ingombro) = 20 sec/mq
	Potenza sonora	63 dB(A)	Potenza Elettrica	900 W
N° pezzi 1	Tipo 	Aspiraliquidi piccolo	Marca e Modello	IPC - Modello GP 1/16 W&D
	Utilizzo	Tutti i tipi di superficie.	Tempi di utilizzo	Aspiratura (luogo sgombro) = 13 sec/mq
	Potenza sonora	70 dB(A)	Potenza Elettrica	1300 W
N° pezzi 1	Tipo 	Aspiraliquidi	Marca e Modello	IPC - Modello GP .2/62 W&D
	Utilizzo	Tutti i tipi di superficie. Ambienti medio grandi	Tempi di utilizzo	Aspiratura (luogo sgombro) = 13 sec/mq
	Potenza sonora	74 dB(A)	Potenza Elettrica	2600 W
N° pezzi 1	Tipo 	Battitappeto/shamponatore	Marca e Modello	IPC - Modello GP 1/27 EXT
	Utilizzo	Tutti i tipi di superficie. Ambienti medio grandi	Tempi di utilizzo	Aspiraz=13–20sec/mq; Shamponatura di poltrona = 7 min/ciascuno; Tappeti e moquette = 39 sec/mq
	Potenza sonora	72 dB(A)	Potenza Elettrica	1200 W
N° pezzi 2	Tipo 	Lavasciuga piccola	Marca e Modello	Fimap - Modello Orbitizer
	Utilizzo	Tutti i pavimenti di spazi piccoli	Tempi di utilizzo	Lavaggio lavasciuga piccola = 4 sec/mq
	Potenza sonora	<70 dB(A)	Potenza Elettrica	300 W
N° pezzi 1	Tipo 	Estrattore superfici tessili - Battitappeto	Marca e Modello	Santoemma - Eveline
	Utilizzo	Sanificazione completa di ambienti (utilizzabile anche come battitappeto)	Tempi di utilizzo	Diversa a seconda della superficie da trattare (da 13 a 70 sec/mq)
	Potenza sonora	69 dB(A)	Potenza Elettrica	550 W
N° pezzi 1	Tipo 	Idropulitrice ad acqua fredda	Marca e Modello	IPC - Modello PW-C45
	Utilizzo	Aree esterne: magazzini /officine	Tempi di utilizzo	Lavaggio superfici ext = 10 sec/mq
	Potenza sonora	80 dB(A) Uso ext con otoprotettori	Potenza Elettrica	3 KW

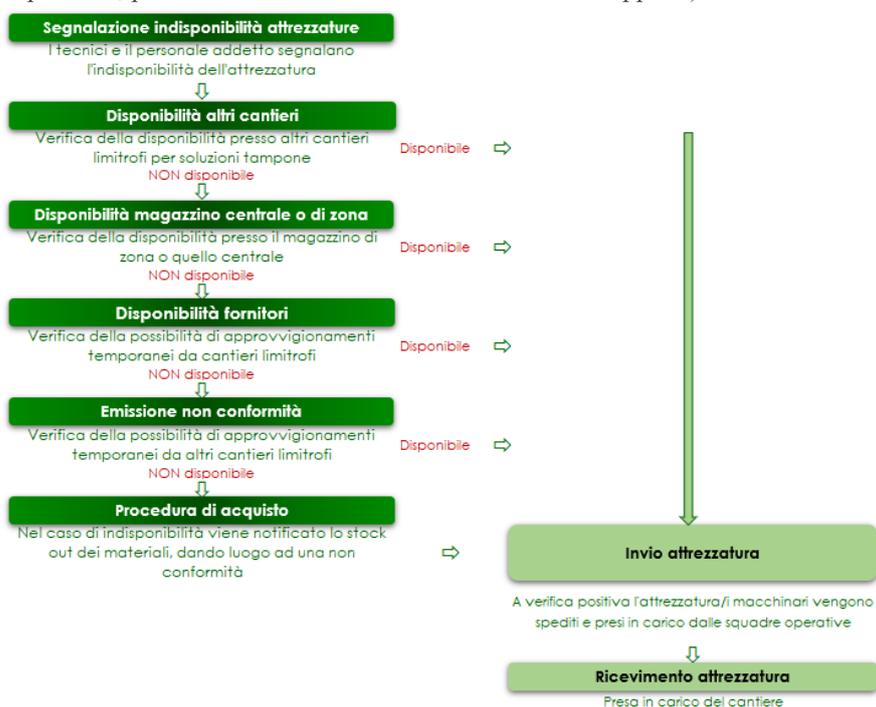
N° pezzi 1	Tipo	 Lavasciuga media	Marca e Modello	Fimap - Modello Maxima 50 E/B/BT
	Utilizzo	Tutti i pavimenti, spazi medi	Tempi di utilizzo	Lavaggio con lavasciuga media = 3 sec/mq
	Potenza sonora	60,2 dB(A)	Potenza Elettrica	500 W
N° pezzi 1	Tipo	 Monospazzola a bassa velocità	Marca e Modello	Fimap - Modello FM 43 Plus
	Utilizzo	Superfici dure e viniliche	Tempi di utilizzo	Deceratura con risciacquo e rinceneratura (1 mano) = 78 sec/mq
	Potenza sonora	<70 dB(A)	Potenza Elettrica	1100 W
N° pezzi 1	Tipo	 Lucidatrice - Monospazzola ad alta velocità	Marca e Modello	Fimap - Modello FM 1500 V
	Utilizzo	Lavori di ripristino su pavimentazioni che richiedano lucidatura a secco (diversi dischi).	Tempi di utilizzo	Spray buffing (sgombro) = 20 sec/mq; Spray buffing (ingombro) = 29 sec/mq
	Potenza sonora	<70 dB(A)	Potenza Elettrica	1100 W
N° pezzi 1	Tipo	 Trattamento osmotico vetri	Marca e Modello	UNGER - Modello HydroPower NLite
	Utilizzo	Vetrate esterne anche in altezza	Tempi di utilizzo	Vetro opaco = 32 sec/mq; Lastra di vetro = 24 sec/mq; Divisori in vetro = 72 sec/mq
	Potenza sonora	60,5 dB(A)	Potenza Elettrica	500 W
N° pezzi 1	Tipo	 Spazzatrice uomo a bordo	Marca e Modello	Fimap - Modello FSR H
	Utilizzo	Pulizia piazzali e ampi spazi	Tempi di utilizzo	Spazzatura piazzali con pavimento in battuto di cemento=4500 mq/h
	Potenza sonora	72 dB(A)	Potenza Elettrica	3600 W
N° pezzi 2	Tipo	Sanificatore con nebulizzazione elettrostatica	Marca e Modello	E-SPRAY ELECTROSTATIC – Fimap:
	Utilizzo	Sanificazione di ogni tipo di ambiente	Tempi di utilizzo	In occasione degli interventi di sanificazione
N° pezzi 2	Tipo	Aspiratore museale	Marca e Modello	MUSEUM MUNTZ
	Utilizzo	Poltroncine, divani e rivestimenti tessili; Pavimentazioni storiche in cotto dipinto; Rivestimenti in stucco; Rivestimenti in tessuto; Tappezzerie storiche e moderne; Infissi storici in legno; Lampadari	Tempi di utilizzo	Aspiratura (luogo ingombro) = 25 sec/mq recupero di polvere e altre particelle solide in spazi difficili da raggiungere, su opere d'arte delicate e in vetrine museali
	Potenza sonora	<70 dB(A)	Potenza Elettrica	1300 W
N° pezzi 1	Tipo	 Monospazzola mini per scalinate	Marca e Modello	Scrubby – Cleanfix
	Utilizzo	Scalinate esterne (e interne) angoli difficili da raggiungere	Tempi di utilizzo	Pulizia di fondo sup = 70 sec/mq
	Potenza sonora	<75 dB(A)	Potenza Elettrica	1000 W
N° pezzi 1	Tipo	 Idropulitrice water low a caldo	Marca e Modello	Idroelectric System (fornita da Bresciani Srl):
	Utilizzo	Scalinate esterne; Zoccolature in materiale lapideo esterne; Pavimentazioni storiche.	Tempi di utilizzo	Lavaggio superfici ext = 20 sec/mq
	NB: Uno dei problemi che hanno sempre limitato l'utilizzo dei classici sistemi di idropulitura nel settore dei Beni Culturali è l'ingente quantità di acqua apportata sul paramento murario in fase di pulizia. Tali quantità di acqua possono creare effetti secondari indesiderati come efflorescenze sulle superfici in fase di asciugatura. Il problema viene ora superato dalla nuova tecnologia WATER-LOW che abbina una regolazione molto accurata della pressione ad un minimo quantitativo di acqua.		Potenza Elettrica	POTENZA MOTORE 11/16A
N° pezzi 1	Tipo	 Aspiratore elettrico di rifiuti urbani	Marca e Modello	GLUTTON Collect
	Utilizzo	Superfici esterne (giardino, piazzali) affronta con facilità le diverse pendenze e si adatta ai terreni accidentati	Tempi di utilizzo	Superfici ext = 20 sec/mq
	Potenza sonora	<80 dB(A)	Potenza Elettrica	2000 W
N° pezzi 1	Tipo	 Zaino a vapore	Marca e Modello	IPC - Modello YP 1/5 BACKPACK
	Utilizzo	All'interno degli edifici in tutti i tipi di superficie, pulitore a terra oppure come uno zaino.	Tempi di utilizzo	Pulitura a vapore (luogo ingombro) = 30 sec/mq
	Potenza sonora	<80 dB(A)	Potenza Elettrica	2000 W

NB: una lavasciuga sarà ad utilizzo esclusivo del GIARDINO PENSILE in modo da garantire costantemente la pulizia e la salubrità del luogo (in tal modo lo si mantiene pulito dal guano di piccione, problematica riscontrata nell'ultimo anno di appalto)

► MODALITÀ E TEMPISTICHE DI SOSTITUZIONE IN CASO DI GUASTO

ISSITALIA attua una politica di manutenzione volta all'adozione di misure preventive, tuttavia, **qualora dovesse verificarsi il fuori uso delle attrezzature**, l'azienda mette in atto le seguenti misure: ■utilizzo di attrezzature di emergenza: saranno tenute in magazzino per essere impiegate nella malaugurata ipotesi di un fuori uso superiore alle statistiche; ■spostamento di attrezzature da una sede all'altra: nel caso in cui non fossero disponibili immediatamente le attrezzature di emergenza, ISSITALIA è in grado di spostare con rapidità le attrezzature da una sede all'altra **anche in caso si trattasse di attrezzature utilizzate in ambito museale vista la vicinanza ad altri appalti di interesse artistico attualmente gestiti da ISSITALIA** (e dal gruppo di aziende di cui fa parte). Tale procedura consentirà in ogni situazione la presenza delle attrezzature necessarie.

Qualora dovesse verificarsi l'indisponibilità di materiale, verrà attuata la procedura di gestione degli stock-out, che ha lo scopo di garantire



un’immediata disponibilità dei materiali mancanti tramite: ■una capillare rete di contatti, con ordini aperti, presso i principali fornitori; ■magazzini gestiti con meccanismi a livello minimo di ripristino e con adeguate scorte di sicurezza; ■un servizio di corrieri nazionali ed internazionali, a supporto della ns. struttura organizzativa sul territorio. **All-in One** di  **TeamSystem** svolge un ruolo fondamentale; permette verificare contemporaneamente la disponibilità presso i vari magazzini. Le richieste di consegna di materiali (prodotti/macchinari/attrezzature), così come le richieste di intervento, saranno gestite dal Sistema informativo condiviso, con una reperibilità assicurata di 24 ore 7/7.

► **MODALITÀ E TEMPISTICHE DI DISPONIBILITÀ /REPERIBILITÀ IN CASO DI RICHIESTA DI INTERVENTO**

Sarà messo a disposizione dell’appalto un Call Center “evoluto” tale da renderlo un vero e proprio **Contact Center Multimediale**, il suo punto di forza è l’interoperabilità con tutte le soluzioni gestionali impiegate, attraverso l’utilizzo di un’unica interfaccia: **All-in One** (ampiamente trattato) che rappresenta il punto di contatto tra ISSITALIA e l’Amministrazione Contraente.

La Proponente dispone di un Call Center attivo 24 ore su 24 per 365giorni all’anno, dislocato presso la sede della Capogruppo caratterizzato dalla presenza di personale operativo, dotato di competenze specifiche e in grado di gestire in maniera autonoma tutte le comunicazioni con operatore da lun. a ven. tra le 7.00 e le 20.00

Addetti al Contact Center	2
Presenza in carico delle richieste	30 secondi massimo
Evasione delle richieste	A seconda del codice colore assegnato: entro 15 minuti se codice rosso o giallo, entro 45 minuti se codice verde
Numero di operatori a disposizione	Operatori in reperibilità: 2 (lun-ven), 3 (sab-dom) Operatori di Squadre Emergenze: 12
Periodo di estensione	Per tutta la durata del servizio

L’iter di gestione delle informazioni consente di implementare le informazioni relative alla presa in carico - assegnazione - inizio - chiusura intervento (stati), in funzione dei Livelli d’Urgenza attribuiti, alle tempistiche di passaggio da uno stato ai successivi, nonché i dati relativi ai livelli di servizio. Dal Portale (**All-in One**) sarà sempre possibile, da parte degli Utenti autorizzati, consultare il corretto avanzamento del processo di evasione delle richieste.

Si riportano alcuni esempi di interventi urgenti e di emergenza. **Codice rosso (Tempo di intervento= Immediato in orario lavorativo - max 15 minuti):** Trattasi di eventi che possono compromettere l'utilizzo di locali. **In particolare situazioni legate all'emergenza sanitaria attualmente in corso (Covid-19) le quali richiedono immediati interventi di sanificazione (bonifica dell'area).** Emergenza legate agli infestanti: blatte, ratti, ritrovamenti di carcasse ecc. Oppure situazioni emergenziali legate al maltempo: neve, ghiaccio, caduta alberi; allagamenti; ritrovamento di carcasse (es piccioni); ecc. **Codice arancio (Tempo di intervento= 15 minuti - max 30 minuti):** Trattasi in generale di situazioni che possono condizionare il livello di decoro e comfort degli edifici, senza creare disagi tali compromettere l'utilizzo dei locali: presenza di rifiuti anche pericolosi rinvenuti nei luoghi oggetto del servizio, danni imprevisi creati da fornitori esterni o dagli occupati degli edifici, richieste urgenti di personale da parte del DEC; richieste urgenti di facchinaggio interno o esterno. **Codice verde (Tempo di intervento= 45 minuti - max 60 minuti):** Trattasi di interventi a richiesta dell’ente per qualsiasi esigenza non legati a situazioni di criticità.

► **ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE** La politica di manutenzione di ISSITALIA i sostanzia in:

❶ **Manutenzione “all inclusive” su tutto il parco macchine.** Stipula di contratti di manutenzione Full Service con le aziende fornitrici. Il contratto di manutenzione prevede: ■contratto a copertura totale; ■quattro visite preventive e tutte le manutenzioni di carattere straordinario, urgenti; ■la manodopera, la sostituzione dei consumabili e di tutti i ricambi;

❷ **Manutenzione quotidiana** eseguita dall’utilizzatore della macchina o dell’attrezzatura. Le nostre metodologie di lavoro prevedono sempre, a fine procedura operativa, la pulizia delle attrezzature e delle macchine. Tale operazione raggiunge un triplice obiettivo: ■rende le macchine e i locali di rimessaggio sempre idonei sotto il profilo igienico; ■consentono di individuare problemi che rendano necessario l’anticipo della manutenzione periodica programmata; ■salvaguardano nel tempo il capitale investito in macchine dell’azienda.

Per i macchinari si provvederà quotidianamente a: ■Controllare, ed eventualmente sostituire sacchetti di raccolta. ■Pulire il cavo elettrico. ■Svuotare e pulire i tubi corrugati di aspirazione. ■Detergere e sciacquare abbondantemente i serbatoi. ■Pulire le parti esterne. ■Pulire e disinfettare i dischi e spazzole. Controllare i filtri, lavarli ed eventualmente sostituirli. ■Pulire le ruote. ■Pulire le gomme della barra raccogli acqua. **Attrezzature e strumenti:** al termine del servizio si provvederà a pulire accuratamente, asciugare e disinfettare i carrelli di servizio in ogni parte, sezioni tubolari e ruote comprese, utilizzando panni impregnati di soluzione disinfettante.

❸ **Manutenzione programmata:** Il Programma di manutenzione delle macchine è gestito tramite Modulo dedicato di **All-in One** di  **TeamSystem**. Ogni macchina o attrezzatura viene codificata con codice univoco. La fase successiva prevede l’inserimento nel data base dei seguenti dati: categoria, modello, tipo, fornitore, ubicazione, date manutenzioni eseguite, data manutenzione programmata, data di acquisto, data di scadenza garanzia. La data “manutenzione programmata” è generata automaticamente in base ad un intervallo di tempo predeterminato per ogni singola attrezzatura. Questo dato può essere facilmente modificato se si verificano utilizzi fuori dagli standard delle macchine. Terminata questa fase di preparazione, è possibile generare i calendari di manutenzione.



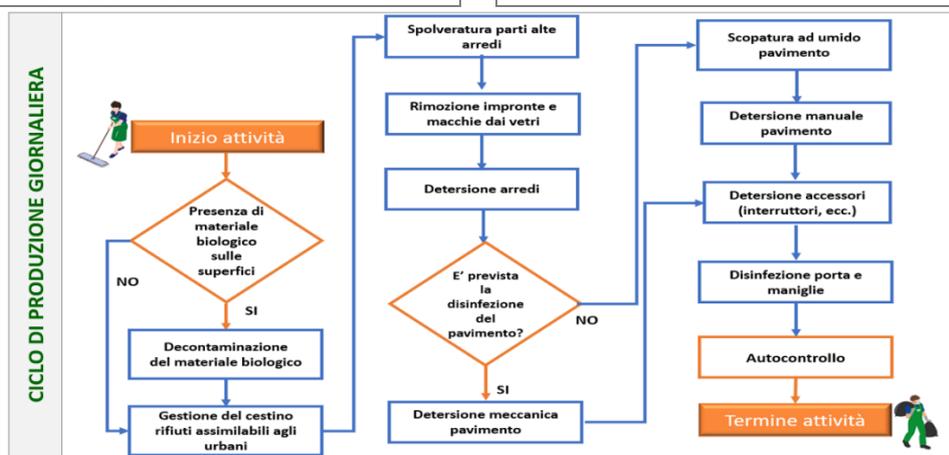
ESECUZIONE E RENDICONTAZIONE DELL’INTERVENTO:
Sulla base del sopralluogo, il Coordinatore presenterà, una proposta di intervento con indicati: Data e ora ipotizzata per l’esecuzione intervento secondo quanto richiesto; Durata ipotizzata prevista per l’esecuzione dell’intervento; Numero e identificazione personale degli Addetti impiegati nel servizio extra canone, con indicazione se trattasi di Squadre Pronto Intervento, Addetti in reperibilità o di appalti limitrofi, ecc.); Descrizione tecnica dell’Intervento, con illustrazione delle metodologie di lavoro, misure di sicurezza, ecc.; Dotazione tecnica necessaria per l’esecuzione dell’intervento (attrezzature, macchinari, prodotti, ecc.). Seguirà l’autorizzazione della proposta da parte richiedente. Eseguito l’intervento, il modulo verrà inoltrato all’Ente per validazione e conferma del servizio. Vale come accettazione e controllo circa l’esecuzione corretta dell’attività extra canone.

B.1.3. METODOLOGIE TECNICHE OPERATIVE PER L’ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA

Ad inizio appalto elaboreremo un **Piano Operativo delle Attività (POA)** su base annua il quale comprendente il Calendario Interventi, con indicazione specifica di: ♦ dettaglio attività; ♦ frequenze di intervento; ♦ luogo di svolgimento; ♦ personale dedicato e di sostituzione; ♦ numero ore previsto (orario inizio e fine); ♦ dotazioni tecniche utilizzate. Tale piano sarà visionabile tramite sistema gestionale **All-in One** di **TeamSystem**. Sempre tramite SI aziendale provvederemo al suo aggiornamento (con almeno 10 giorni di anticipo) in caso si rendesse necessaria una modifica del dettaglio delle attività. Sarà inoltre nostra cura presentare il resoconto mensile riepilogativo dei servizi espletati. Quotidianamente l’attività è articolata in:

Preparazione attività	Esecuzione attività	Rimessaggio
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Controllo dotazione base: divisa, tesserino e smatphone. ♦ Rimozione anelli, bracciali, collane, ecc. ♦ Presa visione del POA. ♦ Controllo della presenza nel carrello delle dotazioni. ♦ Disposizioni di sicurezza: lava le mani, indossa guanti protettivi e mascherina, indossa DPI e DPC previsti. ♦ Aerazione locali e delimitazione aree di lavoro se necessario 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Utilizzo sistemi metodologici scelti dall’azienda e acquisiti con formazione. ♦ Attivazione di un sistema di tracciatura delle attività composto da: tag codes, dispositivi mobile smartphone e Sistema Informativo. ♦ Utilizzo dotazioni differenti a seconda dell’area di rischio. ♦ Sostituzione MOP ogni 20 mq e panni spolvero dopo utilizzo tutte facce. ♦ Utilizzo di macchine nelle aree e con modalità ammesse. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Suddivisione dei MOP e panni spolvero in contenitori presenti nel carrello da destinare al ricondizionamento. ♦ Pulizia e sanificazione delle dotazioni. ♦ Invio dei mop e panni spolvero usati al ricondizionamento. ♦ Conferimento dei materiali raccolti con la differenziata negli appositi spazi dedicati. ♦ Preparazione delle dotazioni per il turno successivo.

Per garantire alti standard igienici ed il relativo controllo degli stessi, la scrivente adotta una procedura operativa sottoposta a TRACCIABILITA’ DI PROCESSO in cui sono verificate le fasi di presenza, avvio, svolgimento ed esecuzione, sino al termine attività. Per quanto concerne il controllo di risultato, saranno condotte verifiche ispettive di risultato con appositi strumenti di misurazione, monitorando il rispetto delle norme di SICUREZZA. I controlli saranno effettuati su tutte le operazioni indicate nel successivo diagramma di flusso che illustra la “Successione delle singole operazioni” (fanno riferimento alle prestazioni in generale).



Per questioni di spazio affronteremo questo paragrafo riguardante le metodologie riportando in 3 specchietti riassuntivi: le migliori di servizio rispetto a quanto richiesto nell’allegato 2 al capitolato d’oneri; metodologie specifiche per gli interventi di sanificazione; “note” riguardanti specifiche metodologie nella pulizia di un palazzo di rilevanza storico/museale, basate sulle raccomandazioni del Ministero dei beni culturali ai sensi dell’Art. 10 del D.Lgs. 42/2004 e s.mm.ii.

MIGLIORIE DI SERVIZIO

- ♦ Esecuzione di tutti i lavori periodici e di fondo nella giornata di **MERCOLEDÌ** quando il museo è chiuso al pubblico.
- ♦ I **turni del personale saranno diluiti sull’intero arco della giornata** in modo da essere disponibili ad intervenire con immediatezza in caso di necessità di pulizia urgente da parte della stazione appaltante (ad es. lo sversamento di liquidi come caffè, vomito, ecc da parte dei visitatori del museo)
- ♦ Pulizia **QUADRIMESTRALE** con l’utilizzo di ragno museale delle vetrate dell’Ambulacro, dell’Appartamento reale e del Giardino Italia
- ♦ **PULIZIA SETTIMANALE** con lavaggio delle pavimentazioni del **GIARDINO PENSILE**

METODOLOGIE SPECIFICHE PER GLI INTERVENTI DI SANIFICAZIONE

⚠ NB: prima di effettuare qualsiasi operazione occorre testare la compatibilità dei prodotti sulle superfici con finiture come vernici e smalti. Si deve assolutamente evitare di agire sulle superfici di opere d’arte come dipinti, sculture, tavole, ecc. perché è comprovato che queste non influiscono sulla diffusione del virus e potrebbero essere danneggiate. Le modalità per l’effettuazione degli interventi di sanificazione avvengono in 6 step (comuni per tutte le aree): 1•MISURAZIONE PRELIMINARE DELLA CARICA BATTERICA; 2•PULIZIA PRELIMINARE DELLE SUPERFICI; 3•SANIFICAZIONE DI MANIGLIE, INTERRUITORI E PUNTI DI CONTATTO SENSIBILI; 4•SANIFICAZIONE CON NEBULIZZAZIONE; 5•MISURAZIONE DELLA CARICA BATTERICA A SEGUITO DELL’INTERVENTO; 6• RILASCIO DI APPPOSITO ATTESTATO.

“NOTE” RIGUARDANTI SPECIFICHE METODOLOGIE NELLA PULIZIA DI UN PALAZZO DI RILEVANZA STORICO/MUSEALE

INNANZITUTTO SOTTOLINEIAMO LA CONSULENZA E PERIODICAMENTE LA PRESENZA DEGLI ASSISTENTI RESTAURATORI NELL’ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI DI PULIZIA LEGATE ALLE SUPERFICI DI PREGIO E ALLE OPERE D’ARTE.

- Pavimentazioni storiche in basolato:** pulizia e lavaggio con lavasciuga e dove necessario lavaggio con idropulitrici ad acqua calda.
- Pavimentazioni storiche in marmo:** Aspirazione e lavaggio tramite macchinario lavasciuga e detergente neutro professionale senza risciacquo. Eventuale uso di monospazzola per ripristino e lucidatura.
- Pavimentazioni storiche in cotto:** scopatura a secco con garza antistatica, eventuale aspirazione detriti e lavaggio effettuato con panno ben strizzato, acqua e detergente a pH neutro.
- Pavimentazioni storiche in cotto dipinto:** eliminazione della polvere e dello sporco di qualsiasi entità con attrezzi telescopici professionali provvisti di serbatoio d’acqua per eventuali micronebulizzazioni. Rimozione di eventuali detriti con aspiratore professionale e bocchettone/lancia ad hoc.
- Pavimentazioni in cotto interni ed esterni:** scopatura, aspirazione e lavaggio con macchine lavasciuga.

Pavimentazioni in gres: scopatura della superficie, eventuale aspirazione detriti e lavaggio con acqua calda e detergente non schiumogeno a pH neutro.

Rampe di scale in materiale generico: scopatura, eventuale aspirazione detriti e lavaggio con macchinari lavapavimenti professionali, con detersivi a pH neutro e senza risciacquo.

Zoccolature in materiale lapideo esterne: pulizia tramite idropulitrice ad acqua calda e detergente professionale a pH neutro senza risciacquo per la rimozione del guano animale ed operazioni di disinfestazioni cicliche dei sotto colonna e delle parti ad altezza d'uomo tramite raschietti professionali.

Arredi storici: spolveratura delle superfici con panno antistatico e spolverino cattura polvere; per le parti più nascoste, utilizzare pennellesa a setole morbide di idonee dimensioni. Non utilizzare soluzioni acquose e/o detersivi.

Arredi contemporanei e Segnaletica: pulizia con panno in microfibra tessuta in combinazione con PVA impregnato di acqua e se necessario detergente neutro senza risciacquo.

Dispositivi espositivi: spolveratura con panno antistatico ed eliminazione impronte.

Specchi: pulizia a secco tramite panno in microfibra tipo MicroRoll, altamente performante per l’operazione e con limitato rilascio pelucchi. Non usare soluzioni acquose e/o detersivi.

Rivestimento in legno: pulizia con garza antistatica, aspirazione e lavaggio con macchinari lavapavimenti.

Rivestimenti in stucco: spolveratura con pennellesa a setola morbida, eventuale aspirazione con aspiratori museali ed idoneo beccuccio.

Rivestimento in tessuto: spolveratura del tessuto tramite aspiratori museali con beccuccio/spazzole idonea e ove occorra lavaggio.

Superfici verticali in marmo: pulizia con zaino a vapore senza cavo con tubo telescopico e panno in microfibra anche delle parti alte.

Porte in legno storiche decorate: spolveratura delle porte con garza antistatica monouso e pennellesa a setola morbida. Per la rimozione delle impronte: panno in microfibra leggermente impregnato di soluzione idroalcolica che non intacca la parte dorata delle cornici se presente.

Infissi in legno storici comprensivi di battenti: aspirazione delle porte con aspiratore e bocchettone ad hoc, coperto da garzina e rimozione delle impronte con panno in microfibra leggermente impregnato di soluzione idroalcolica.

Serramenti: eliminazione eventuali residui o corpi estranei nelle guide e nelle fessure del serramento con aspirapolvere e pennellesa.

Inferriate: eliminazione della polvere con l'ausilio di pennellini e aspiratori con panni in microfibra leggermente impregnato di detergente neutro.

Per la pulizia delle vetrate: utilizziamo sistemi ad acqua pura al 99,9%. L’acqua pura è un agente pulente molto efficace: a contatto su una superficie e combinata all’azione meccanica del panno o delle spazzole ingloba lo sporco, che si stacca immediatamente.

IPC - Cleano	 Telaio	➕Acqua Pura➕	 Panno microfibra	Pulizia superfici lucide e vetrate interne
UNGER - Stingray	 Telaio	➕ Prodotto detergente ➕	 Tripad Stingray	Pulizia superfici lucide e vetrate
UNGER - Hiflo	 Spazzole	➕Acqua Pura➕	 Spazzole	Pulizia superfici lucide e vetrate Esterne

Per tutte le operazioni previste in altezze elevate, garantiamo per tutta la durata dell’appalto la dotazione di un ragno museale per interni e per esterni, idoneo alle operazioni non giornaliere da svolgere.

Ragno museale per interni ed esterni TRACCESS 170 E di CTE

Il macchinario che intendiamo mettere a disposizione ha le seguenti caratteristiche: •Comandi elettroidraulici proporzionali singoli dalla navicella; •Avviamento/arresto motore dalla navicella; •Elettrico 48V (batterie al Litio 100 Ah); •Braccio a due elementi articolati + braccio telescopico (braccio base + uno sfilo) + jib; •Rotazione torretta di 330° su ralla; •Navicella con base in materiale composito e parapetto in alluminio; •Livellamento navicella a parallelogramma idraulico; •Cella di carico per controllo carico in navicella; •4 stabilizzatori con sensori di contatto terreno; •Carro allargabile; •Abbassamento del carro, altezza 1,99 m.



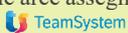
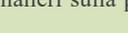
B.3. SISTEMI DI CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

B.3.1. FIGURE PREPOSTE ALLE VALUTAZIONI E AL CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

ISSITALIA garantisce omogeneizzazione e alti standard qualitativi aumentando significativamente la presenza di figure specializzate nel proprio ambito (TECNICO, SICUREZZA ed AMBIENTE) per supportare il Responsabile di Servizio nel controllo di tutte le fasi dalla qualità del servizio erogato, alla verifica delle presenze degli addetti sulle aree assegnate e agli ambiti specifici che riguardano in sintesi: ♦TECNICO♦rispetto e corretta applicazione delle metodologie; ♦SICUREZZA♦rispetto delle norme sulla tutela della sicurezza e salute negli ambienti di lavoro in linea con ASSEVERAZIONE ENBIC; ♦AMBIENTE♦rispetto della riduzione di sprechi e delle norme CAM 51/21. Il personale potrà consultare, direttamente sullo smartphone in dotazione, le schede metodologiche appositamente predisposte per riassumere in un solo documento le modalità di esecuzione delle diverse prestazioni, con le risorse tecniche da usare, alle indicazioni sulla sicurezza ai metodi di controllo di quanto è stato svolto e relativa presenza nei locali.

► Estratti del CV delle figure preposte alla valutazione e al controllo del livello di servizio

Si riporta il riepilogo dei tipi di controllo, di verifica, la frequenza e le figure coinvolte che saranno effettuati in una settimana tipo:

MODALITÀ DI CONTROLLO	SISTEMA DI VERIFICA E REGISTRAZIONE	FREQUENZA ISPEZIONI	FIGURE COINVOLTE
Tipologia di Controllo di Processo e di Risultato di conformità ai servizi richiesti.	Il controllo consiste nel verificare i tempi di esecuzione, del rispetto della periodicità e presenza del personale nelle aree assegnate. Report giornalieri sulla piattaforma All-in One di  in tempo reale.	Giornaliera	Supervisore e Capi Servizio (Ispettori Giornalieri)
Verifica del RISULTATO	Verifica sul campo della qualità del servizio anche con l’impiego di strumenti oggettivi e scientifici. Report giornalieri sulla piattaforma All-in One di  in tempo reale.	Settimanale (a rotazione)	Ispettore Q - Ispettore S – Ispettore A - Ispettore C
Audit di terza parte (*)	Verifica della conformità del SISTEMA OPERATIVO DI AUTOCONTROLLO ORGANIZZATIVO - Verbale di audit di certificazione	Annuale	Ente di certificazione terzo

Tutte le figure sono coordinate dal **Responsabile Qualità Dott.ssa Pompigna Ilaria**. È prevista una struttura di controllo dedicata di **n. 6 operatori professionali designati ad effettuare tale controllo**: ♦n.1 ispettore qualità; ♦n.1 ispettore sicurezza; ♦n.1 ispettore ambientale; ♦n.1 CAM Manager; ♦n.1 responsabile del Servizio e ♦n.1 Coordinatore (preposto). Alle figure presentate si aggiungono: ♦1 capo squadra, ♦1 assistente restauratore e ♦addetti ai controlli giornalieri. Le figure hanno reperibilità H24, 365 giorni/anno. A seguire ruoli ed esperienza delle figure preposte ai controlli si tratta di professionisti già in organico all’azienda:

	CURRICULUM: Ispettore Q (Qualità) – COVID MANAGER – Responsabile Qualità	
	Reperibilità: 24/24 ore durante le visite	Cel. 335.7848277 – mail: sicurezza@issitalia.pd.it

Il ruolo sarà ricoperto dal Dot.ssa Pompigna Ilaria, in possesso di laurea specialistica, che si occuperà della gestione completa del processo di verifica, coordinando le altre figure coinvolte. Avrà il compito di supervisionare tutte le attività e di supportare gli altri ispettori nelle verifiche, nella registrazione dei risultati e nella rendicontazione degli stessi alla stazione appaltante, mediante il sistema informativo. Presenza sull’appalto e frequenza dei controlli: QUINDICINALE. ESPERIENZA SPECIFICA SUL CAMPO 5 ANNI

	CURRICULUM: Ispettore S (Sicurezza) – COVID MANAGER – Responsabile Sicurezza	
	Reperibilità: 24/24 ore durante le visite	Cel. 393 7242609 – Email: c.barbato@issitalia.pd.it

Dr. Claudia Barbato, Laurea quinquennale, RSSP aziendale e Direttore Tecnico, esperta in Tecniche della prevenzione negli ambienti e luoghi di lavoro, le verifiche saranno indirizzate all’ambito tecnico, della sicurezza sui luoghi di lavoro. 21 anni di esperienza nel settore pulizie e sanificazione. ESPERIENZA SPECIFICA SUL CAMPO 7 ANNI. Frequenza controlli: SETTIMANALE.

	CURRICULUM: Ispettore A (ispettore in ambito ambientale)	
	Reperibilità: 24/24 ore durante le visite	Cel. 348 8254572– Email: g.perucci@issitalia.pd.it

Sig.ra Grazia Perucci, diplomata, neo responsabile del Sistema di Gestione Ambientale di ISSITALIA, le verifiche saranno incentrate sul controllo delle corrette procedure di gestione rifiuti e riduzione impatto ambientale. ESPERIENZA SPECIFICA SUL CAMPO 2 ANNI. Frequenza controlli: SETTIMANALE.

	CURRICULUM Ispettore C - CAM MANAGER (Procedure ECOLABEL)	
	Reperibilità: 24/24 ore durante le visite	Cel. 340 1002045– Email: gare@issitalia.pd.it

Ing. Magnanini Federica, in possesso di esperienza decennale sui controlli procedure a basso impatto ambientale, implementate con le linee EU della Certificazione ECOLABEL EU. 2021: Corso di aggiornamento su DM 51/2021 su Prodotti, Sistemi di Dosaggio e pratiche per ridurre gli sprechi: figura specializzata aggiuntiva per incrementare gli acquisti, le metodiche e gli strumenti GREEN. SETTIMANALE. ESPERIENZA SPECIFICA SUL CAMPO 5 ANNI

	CURRICULUM: Responsabile del Servizio, coniuga competenze economiche e legali, frutto degli studi affrontati, ed esperienza tecnica sul campo. (Laurea Magistrale Giurisprudenza – Uni FE– tesi: “Le offerte anomale negli appalti”)	
	avv.mauromarangon@gmail.com	+39 3471001327

ESPERIENZE
Attività lavorativa dal 2007 ad oggi (ci limitiamo all’esperienza in corso per questioni di spazio)
♦Consulente legale esterno aspetti legali appalti gestiti dalle imprese. ♦Consulente, formatore e informatore: diritti e doveri datore di lavoro e lavoratore ex Legge 231/2001 - ♦Organismo di Vigilanza interno. ♦Responsabile contratti, Gestione e monitoraggio personale nei luoghi di lavoro, Organizzazione e pianificazione operazioni, sorveglianza rispetto Capitolato, Controllo e trasmissione delle ore eseguite, Partecipazione ad incontri sindacali, Avviamento cantieri nazionali, Sopralluoghi tecnici, Responsabile degli affari legali dell’azienda. ♦Supervisore Tecnico nella gestione di dell’appalto

COORDINATORE (PREPOSTO)
Profilo professionale
Trancone Domenico

Capacità di comunicazione e coordinamento; conoscenza delle norme e delle condizioni contrattuali che disciplinano le attività oggetto dell’appalto; conoscenza delle politiche e delle tecniche di erogazione dei servizi di pulizia e sanificazione, dei sistemi di igiene, nonché dei sistemi di qualità e sicurezza.

Esperienza
Oltre 15 anni di gestione e coordinamento di appalti di pulizia in luoghi di cultura.

Percorso formativo
Diploma. Partecipazione a percorsi formativi specialistici. Formazione tecnica ♦sistemi di pulizia: operazioni ordinarie e periodiche, corretto utilizzo di macchinari e attrezzature, diluizione prodotti ecc.; ♦leadership; ♦gestione dei gruppi di lavoro e coordinamento; ♦norme sulla sicurezza in ambiente di lavoro; ♦applicazione e controllo delle misure di prevenzione e protezione; ♦sistemi di gestione qualità e ambiente.

Responsabilità
Gestire il rapporto con le figure responsabili della Committenza; collaborando alla definizione degli obiettivi di commessa; svolgere la funzione di interfaccia per lo scambio dei flussi informativi; definire e assegnare attività, responsabilità ed obiettivi ai propri collaboratori sulla base delle specifiche richieste dalla Committenza e coerentemente alla struttura organizzativa aziendale; definire, coordinare e controllare l’avviamento della commessa nel rispetto dei tempi di avvio dell’appalto; fornire indicazioni sulla consistenza del servizio per la pianificazione dello stesso attraverso la definizione delle risorse umane e tecniche ed in considerazione dei vincoli contrattuali; sovrintendere al controllo delle prestazioni fornite; definire ed applicare le procedure di controllo coerentemente a quanto definito dalle procedure aziendali ed al criterio di valutazione definito dal cliente;

Controllare periodicamente i report delle non conformità rilevate analizzando le cause e le motivazioni, quindi predisponendo adeguate azioni correttive e preventive; assicurare l’esecuzione delle verifiche della soddisfazione del cliente; individuare e definire i fabbisogni formativi del personale in collaborazione con l’addetto al Personale; verificare e approvare la valutazione dei periodi di prova del personale neoassunto; verificare periodicamente l’adeguatezza delle risorse umane e tecniche delle commesse. Preposto alla sicurezza in cantiere (con apposita delega) assicurare l’applicazione ed il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza in base alle indicazioni ricevute dal delegato aziendale in materia di Sicurezza; assegnare gli ambiti di responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro alle figure coinvolte nella gestione della commessa e sovrintendere all’applicazione delle stesse in base agli ambiti di responsabilità; attivare e predisporre azioni correttive e/o disciplinari a fronte di inadempienze in materia di sicurezza. Elabora e fornisce Reports di gestione dei servizi.

Rapporti funzionali
Dipende da: direzione di ISSITALIA
A lui riportano: Capi squadra
Si interfaccia: DEC; Gestione degli approvvigionamenti e Servizi Economici.

Presenza al bisogno

LU	MA	MER	GIO	VE	SA	DO
●	●	●	●	●	●	●

Dotazione





Reperibilità H24 365 gg anno

LU	MA	MER	GIO	VE	SA	DO
●	●	●	●	●	●	●

Ispettori giornalieri (addetti all’autocontrollo)

N. 2 Referenti Operativi, di cui **1 capo squadra e 1 assistente restauratore**. Il ruolo sarà ricoperto da personale interno con formazione su: ♦Principi di qualità e Politica Integrata applicata alla commessa e la predisposizione di apposite procedure di controllo e verifica. ♦Principi di qualità e Metodi di rilevazione e controllo del risultato ex UNI EN 13549 con l’uso di strumenti per una misurazione oggettiva del livello di qualità in base al tipo di sporco (Bassometro, Scivolosimetro, Glossometro). Controlli quotidiani a giro.

C.2. SOLUZIONI ORGANIZZATIVE

C.2.1. SOLUZIONI PER LA RIDUZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI

L’entrata in vigore dei nuovi CAM 2021 ha determinato un adeguamento delle politiche di gestione degli appalti, in modo da rispondere puntualmente a tutte le novità introdotte dalla nuova disciplina. In particolare:

▶ **A) Nomina di un CAM Manager**, a supporto dell’Ufficio Acquisti nella scelta di sistemi all’avanguardia, per una concreta riduzione dell’impatto ambientale, a garanzia di risparmio energetico, ridotto consumo risorse (energia, acqua, prodotti), riduzione rifiuti prodotti.

▶ **B)** Oltre alla, ormai consolidata, certificazione ISO 14001 ISSITALIA adotta sistemi di gestione Ambientali migliorativi: ♦**EN ISO 50001–Sistema Gestione Energia**: strategie di gestione per un aumento efficienza energetica e miglioramento prestazioni energetiche nelle attività quotidiane. ♦**Certificazione EMAS (Eco-Management and Audit Scheme)**: favorisce una gestione razionale degli aspetti ambientali sulla base del rispetto dei limiti di legge, del continuo miglioramento delle proprie prestazioni ambientali, attiva partecipazione dei dipendenti e trasparenza con le istituzioni e il pubblico. ♦**Certificazione Ecolabel (con punteggio pari a 27)**: Ecolabel è una certificazione ambientale basata su un sistema selettivo di criteri determinati su base scientifica, che analizzano le fasi principali del ciclo di vita dell’intero servizio di pulizia. Ottenendo il marchio Ecolabel, ISSITALIA ha dimostrato non solo di essere attenta all’ambiente, ma anche all’efficienza delle pratiche ambientali nell’erogare soluzioni professionali di pulizia. ♦**Certificazione Carbon Footprint: GHG EMISSION (GREENHOUSE GASES EMISSION)** conforme alle norme tecniche ISO 14064 - 1:2019 con i seguenti risultati: ■1-Direct GHG and removals: 202,8 ton CO₂eq; ■2-indirect GHG emission from imported energy7,37; ■3-TOTAL: ton 209,8 CO₂eq

▶ **C)** Per certificare che le tecniche di pulizia e sanificazione innovative che ISSITALIA intende adottare nel presente appalto, garantiscano massima efficacia in termini di igiene e qualità microbiologica e, contestualmente, miglioramenti sostanziali anche dal punto di vista ambientale, l’azienda si è certificata secondo le norme tecniche UNI EN ISO 14040 – 14044. Lo studio di Life Cycle Assessment comparativo è stato effettuato dallo studio Scanavino, **VEDASI**



CERTIFICAZIONE IN FOTO. Di seguito un breve sunto della relazione presentata per la certificazione:

⚠ **Metodi di lavoro:** ISSITALIA ha effettuato una valutazione degli impatti ambientali del ciclo di vita (ISO 14040, 2006; ISO 14044, 2006) di un servizio di pulizia svolto dalle società presso un sito Innovativo con l’utilizzo di attrezzature e prodotti a minor impatto ambientale. L’analisi svolta è di tipo comparativo e confronta gli impatti di un “Cantiere esistente” e del “Cantiere innovativo” mediante l’adozione di un insieme di interventi il cui fine è offrire un servizio a minor impatto ambientale e conforme al DM 29 gennaio 2021 “Criteri ambientali minimi per il servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti”. Il programma di miglioramento prevede:

Note in allegato C	1♦Utilizzo di prodotti specifici: Linea ULTRA di ECOSI certificati Ecolabel, EPD e CFP Carbon Footprint di Prodotto in conformità alla ISO 14067:2018 e rispondenti ai requisiti CAM 2021;
	2♦Utilizzo di prodotti per la pulizia di fondo (cere e deceranti) certificati Ecolabel abbinati a sistemi di dosaggio automatici
	3♦Prodotti specifici per le sanificazioni – PMC certificati EPD
	4♦Utilizzo di Prodotti in carta tessuto LINEA ECONATURAL (CARTA+DISPENSER che dà nuova vita ai cartoni per bevande)
	5♦Utilizzo di Sapone mani Ecolabel abbinato a dispenser Al.Pe.® (Prodotti Certificato EU ECOLABEL)
Note in allegato D	6♦Utilizzo di Sistema Equodose su carrello attrezzato
	7♦Utilizzo di Sistema Ergodrop
	8♦Scopatura a Secco con MOP DEDICATI PLURIUSO! In modo da ELIMINARE COMPLETAMENTE l’usa e getta;
	9♦Utilizzo di Mop per il lavaggio certificati ecolabel con dTtex ≤ 1;
	10♦Sistemi di pulizia degli arredi: PANNI certificati NORDIC SWAN ECOLABEL
	11♦Sistemi di PULIZIA SUPERFICI VERTICALI lavabili E VETRATE ad acqua pura che consentono di pulire senza detergenti utilizzando sistemi ad acqua pura al 99,9%; con un solo passaggio e quindi senza risciacquo;
	12♦Utilizzo macchinari a minor impatto ambientale

■**Riferimenti** La PCR di riferimento: Professional cleaning services for buildings La PCR settoriale di riferimento è la 2011:03, vers 3.0.

■**Quantificazione e confronti** La raccolta dati è avvenuta, ove possibile, direttamente sul cantiere (Primary Data).

Aspetti	Cantiere Esistente	Cantiere Innovativo	Riduzione
Consumo energetico (Wh)	21.092	11.348	53,80%
Consumo idrico macchine (litri)	2.321	1.625	30,00%
Consumo idrico carrello (litri)	2,5	0,5	80,00%
Consumo prodotti (litri)	18,16	14,30	78,76%

Dalla tabella dei dati si evidenzia una notevole riduzione degli impatti nel cantiere innovativo rispetto a quello esistente in particolare: ♦riduzione pari a 53,8% per il consumo energetico; ♦riduzione pari al 30% per il consumo di acqua utilizzata nelle macchine più efficienti; ♦riduzione pari al 78,76% per il consumo di prodotti più concentrati e relativi imballaggi di rifiuti; ♦riduzione pari all’80% dei consumi idrici nel cantiere innovativo dovuta all’introduzione della tecnica di preimpregnazione. Per quanto riguarda la tipologia di imballaggi è necessario sottolineare le seguenti migliorie nel cantiere innovativo: ♦riduzione della plastica per gli imballaggi terziari in arrivo al magazzino (bancali regettati in carta riciclata e non più in plastica) quantificato in ca. 5%; ♦riduzione degli imballaggi dei prodotti superconcentrati quantificato in ca. 20%; ♦utilizzo prodotti in contenitori di plastica riciclata - certificato IPPR produttore; ♦utilizzo imballaggi secondari e terziari in carta riciclata. Per quanto riguarda i rifiuti si fa notare che nel cantiere innovativo vengono utilizzati dei panni/MOP ricondizionabili e prodotti superconcentrati quindi ne deriva una minor produzione di rifiuti. **Per quanto riguarda il trasporto nel cantiere innovativo verranno utilizzati mezzi elettrici.** ■**Conclusioni** si evince che l’utilizzo della metodologia LCA si è reso utile per il monitoraggio dei benefici ambientali ottenibili tramite l’adozione dei CAM applicati al servizio di pulizia.

ELENCO PRODOTTI

Oggetto: “SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE E PER LA FORNITURA DI PRODOTTI PER L’IGIENE PER IL PALAZZO REALE DI NAPOLI”
CIG: 9442134777

La sottoscritta ditta,

→ **ISSITALIA A.Barbato s.r.l.** con sede a Vigonza (PD), in via U.Foscolo, 19, Partita I.V.A. e C.F. n.00215860289, legalmente rappresentata dal signor Andrea Barbato, nato a Noale (VE) il 26/9/1968, residente a Villanova di Camposampiero (PD) via Cornara, 64,

ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 DPR 28/12/2000 n. 445, consapevole della responsabilità e n. delle conseguenze civili e penali previste dall’art. 76 del DPR 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità, e consapevole, altresì, che qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione questa Impresa decadrà, ai sensi dell’art. 75 del DPR 445/2000, dai benefici per i quali la stessa è rilasciata;

DICHIARA

Che tutti i prodotti che si impegna ad utilizzare sono conformi a quanto dichiarato in offerta tecnica:

♦ **Lista completa dei prodotti detergenti**

Linea ULTRA di ÈCOSÌ			
Produttore	Nome commerciale	Destinazione uso	Certificazione
ÈCOSÌ	ULTRA BLU	Detergente ecolabel superconcentrato multiuso	ECOLABEL
ÈCOSÌ	ULTRA GREEN	Detergente ecolabel superconcentrato per pavimenti	ECOLABEL
ÈCOSÌ	ULTRA RED	Detergente acido ecolabel superconcentrato	ECOLABEL
ÈCOSÌ	ULTRA YELLOW	Detergente ecolabel superconcentrato sgrassante	ECOLABEL

NB: Utilizzeremo 4 prodotti, tutti in possesso di marchio di qualità ecologica Ecolabel:
> con imballaggi in plastica riciclata con contenuto riciclato maggiore dell’80% rispetto al perso complessivo;
>privi di fragranze;
>prodotti da azienda certificata SA 8000.

♦ **Lista completa dei prodotti disinfettanti e altri prodotti**

Linea disinfettanti di ÈCOSÌ			
Produttore	Nome commerciale	Destinazione uso	PMC
ÈCOSÌ	RIFRAXSAN	Disinfettante detergente	Reg.n.19435
ÈCOSÌ	DEORNET CLOR	Disinfettante detergente sgrassante cloroattivo	Reg.n.19805
ÈCOSÌ	PEROX	Disinfettante a base perossido di Idrogeno per sanificazioni	Reg. Min. n° 19829

Linea professionale per pulizie di fondo di Werner&Mertz Professional			
Produttore	Nome commerciale	Destinazione uso	Certificazione
Werner&Mertz	Linax Complete	Decerante	ECOLABEL
Werner&Mertz	LongLife Complete	Cera	ECOLABEL

Note di carattere ambientale all'allegato C)

1♦ Utilizzo di prodotti specifici: Linea ULTRA di ÈCOSÌ certificati Ecolabel, EPD e CFP Carbon Footprint di Prodotto in conformità alla ISO 14067:2018 e rispondenti ai requisiti CAM 2021	
	
Monodose da 40 ml Una pratica fiala ad apertura facilitata per la preparazione manuale. Packaging riciclato certificato	Flaconi da 1 litro Bottiglie di prodotto superconcentrato con <u>tappo dosatore giusta-dose</u> . Packaging riciclato certificato
Idonei HACCP. L'utilizzo di Sistemi di dosaggio garantisce la riduzione dell'incidenza annuale è quantificabile in media nel 20% del consumo complessivo. Grazie alla certezza di dosaggio, conosciamo il numero esatto di bottiglie di prodotto finito (pronto all'uso) ottenibile con ciascun formato. Il packaging è realizzato esclusivamente con scatole in carta riciclata e flaconi in materiale certificato Plastica Seconda Vita interamente riciclato (95-100%) e con tracciabilità certificata del granulato plastico.	
   	
ÈCOSÌ - Ultra Blue Ecolabel Multiuso	ÈCOSÌ - Ultra Green Ecolabel Pavimenti
ÈCOSÌ - Ultra Yellow Ecolabel Sgrassante	ÈCOSÌ - Ultra Red Ecolabel Acido
2♦ Utilizzo di prodotti per la pulizia di fondo (cere e deceranti) certificati Ecolabel abbinati a sistemi di dosaggio automatici	
Per le cere e i prodotti deceranti si è scelto di utilizzare la nuova cera a lunga durata LONGLIFE complete e il suo decerante LINAX complete. Formulazioni certificate ECOLABEL AUSTRIA . ECOLABEL AUSTRIA che è, al pari di Ecolabel Europeo, una certificazione legata esclusivamente al prodotto che ne garantisce il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente oltre all'efficacia per gli utilizzatori finali.	
Ogni prodotto da diluire (concentrato o superconcentrato) sarà diluito con sistemi di dosaggio finalizzati al minor consumo di sostanze chimiche rendendo le operazioni di manipolazione dei prodotti sicure per l'operatore .	
Sistema di dosaggio DOSY FROG: Attraverso un sistema fisico/idraulico ed in assenza totale di impianto elettrico il prodotto viene diluito proporzionalmente ed in modo oggettivo tra acqua e prodotto chimico garantendo una riduzione del 30% di prodotto (stimato mediamente sui nostri cantieri esistenti) causato dal dosaggio soggetto al giudizio dell'operatore e garantendo una totale sicurezza nella non manipolazione del prodotto chimico.	
WERNER & MERTZ - Cera ecologica Long Life Complete  LONGLIFE complete è la soluzione più performante nella protezione delle pavimentazioni dure ed elastiche.	WERNER & MERTZ - Decerante universale Linax Complete  LINAX complete è un decerante ad alte prestazioni certificato Umwelzeichen (certificazione ISO Type I) adatto a rimuovere qualsiasi tipo di cera, è ideale per rimuovere LONGLIFE complete
3♦ Prodotti specifici per le sanificazioni – PMC certificati EPD	
Per i prodotti disinfettanti, l'azienda fa ricorso a prodotti registrati presso il Ministero della Salute come "Presidio Medico Chirurgico" ad azione Battericida, Micobattericida / Tuberculocida, Fungicida, Sporocida, Virucida.	
ÈCOSÌ - RIFRAXSAN Disinfettante-detergente. Presidio Medico Chirurgico Reg. Min. San. N° 19435	ÈCOSÌ - DEORNET CLOR Disinfettante detergente sgrassante cloroattivo. Presidio Medico Chirurgico Reg. Min. San. N° 19805
ÈCOSÌ - PEROX Disinfettante a base perossido di Idrogeno per sanificazioni (nebbia). Presidio Medico Chirurgico Reg. Min. San. N° 19829	
	
	
4♦ Utilizzo di Prodotti in carta tessuto - LINEA ECONATURAL	
EcoNatural è l'innovativo sistema CARTA+DISPENSER che dà nuova vita ai cartoni per bevande. I benefici sono chiari: recupero dei cartoni per bevande, minori emissioni di CO2e nell'atmosfera, alberi salvati. Un esempio (in figura): con 576 confezioni di asciugamani EcoNatural piegati a Z, equivalenti alla quantità presente su un bancale.	
RECUPERARE 10.240 cartoni per bevande	SALVARE 5 alberi di media dimensione
EVITARE 267,2 Kg di emissioni di CO ₂ e	

5♦ Utilizzo di Sapone mani Ecolabel abbinato a dispenser Al.Pe.®

Lucart profesional ricicla tutti i componenti dei cartoni per bevande, anche alluminio e polietilene generando l'**Al.Pe.®**, la materia prima con cui vengono realizzati i dispenser. Il prodotto in **Al.Pe.®** è visibile a tutti gli utenti finali e la spiegazione stampata sulla superficie del dispenser dimostra a tutti la sostenibilità concreta del sistema EcoNatural. I prodotti per la detergenza delle mani di lucart, forniti in abbinata ai dispenser saranno tutti prodotti che contengono tensioattivi di origine naturale vegetale da fonti rinnovabili. Prodotti Certificato **EU ECOLABEL**, garanzia di elevati standard ambientali. Compatibilità cutanea dermatologicamente testata.



In fede
VIGONZA (PD), 8 novembre 2022

Firmato digitalmente

Si allega documento di identità.

ELENCO MACCHINARI

Oggetto: “SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE E PER LA FORNITURA DI PRODOTTI PER L’IGIENE PER IL PALAZZO REALE DI NAPOLI”
CIG: 9442134777

La sottoscritta ditta,

→ **ISSITALIA A.Barbato s.r.l.** con sede a Vigonza (PD), in via U.Foscolo, 19, Partita I.V.A. e C.F. n.00215860289, legalmente rappresentata dal signor Andrea Barbato, nato a Noale (VE) il 26/9/1968, residente a Villanova di Camposampiero (PD) via Cornara, 64,

ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 DPR 28/12/2000 n. 445, consapevole della responsabilità e n. delle conseguenze civili e penali previste dall’art. 76 del DPR 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità, e consapevole, altresì, che qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione questa Impresa decadrà, ai sensi dell’art. 75 del DPR 445/2000, dai benefici per i quali la stessa è rilasciata;

DICHIARA

Che tutte le macchine che si impegna ad utilizzare sono conformi a quanto dichiarato in offerta tecnica:

Aspirapolvere			
Quantità: 2		GP 1/16 ECO B – IPC: aspirapolvere professionale only dry. Potente e versatile. Il filtro antibatterico brevettato Sanifilter evita la rimissione di germi e batteri nell’ambiente, per una maggiore pulizia e igiene. Le plastiche utilizzate per questo aspirapolvere inoltre sono riciclate e conformi alle direttive RoHS e REACH.	
Utilizzo		Tempi di utilizzo	Aspiratura (luogo ingombro) = 20 sec/mq
Potenza sonora		Potenza Elettrica	900 Watt
Aspirapolvere dorsale			
Quantità: 1		YP 1/5 BACKPACK – IPC: aspirapolvere dorsale. Efficiente e leggero, è l’ideale per la pulizia di spazi piccoli e superfici strette. Facile da trasportare e semplice da indossare, questa aspirapolvere a zaino professionale è progettato per garantire il massimo del comfort durante le operazioni di pulizia. Leggero e confortevole. 3 stadi di filtrazione. Design ergonomico.	
Utilizzo		Tempi di utilizzo	Aspiratura (luogo ingombro) = 20 sec/mq
Rumorosità		Potenza Elettrica	900 Watt
Aspiralicquidi di piccole dimensioni			
Quantità: 1		GP 1/16 W&D – IPC: aspirapolvere professionale wet&dry compatto e versatile, adatto per l’aspirazione sia di polveri che di liquidi. Può operare in ambienti medio piccoli grazie alle dimensioni ridotte, mentre il motore di ultima generazione garantisce grandi prestazioni ed un’efficace riduzione del rumore.	
Utilizzo		Tempi di utilizzo	Aspiratura (luogo sgombro) = 13 sec/mq
Rumorosità		Potenza Elettrica	1300 Watt
Aspiralicquidi di medio-grandi dimensioni			
Quantità: 1		GP 2/62 W&D – IPC: aspiratore wet & dry per i lavori su grandi superfici. Due motori ad alta velocità di nuova generazione consentono l’aspirazione di grandi quantità di liquidi. GP 2/62 W&D è l’ideale per la rimozione di liquidi e per l’asciugatura di pavimenti dopo il lavaggio di superfici con una monospazzola.	
Utilizzo		Tempi di utilizzo	Aspiratura (luogo sgombro) = 13 sec/mq
Rumorosità		Potenza Elettrica	2600 Watt
Estrattore superfici tessili / battipeto			
Quantità: 1		GP 1/27 EXT - IPC: estrattore ed aspirapolvere professionale dalle dimensioni ridotte con un potente motore di aspirazione per operazioni di pulizia con iniezione ed estrazione. Il filtro	

		Sanifilter di serie consente l' abbattimento di germi e microbi in fase di aspirazione mentre la tanica interna garantisce una grande autonomia nelle attività di sanificazione con detergente . Ideale per la pulizia di superfici tessili di piccole e medie dimensioni come tappeti, moquette e divani.	
Utilizzo	Tutte le superfici tessili presenti nelle diverse aree	Capacità operativa	Tappeti e moquette = 39 sec/mq
Rumorosità	72 dB(A)	Potenza Elettrica	1200 Watt
Lavasciuga piccola			
Quantità: 4		Orbitizer - FIMAP: Pulisce e tratta i pavimenti con il suo movimento orbitale che assicura risultati straordinari con pochissima acqua, e un effetto uniforme su tutta la superficie trattata, fino agli angoli e ai bordi (anche ove lo spazio non permette di procedere con un modello di dimensioni tradizionali grazie al suo design sottile e al suo basamento alto solo 11 cm). Oltre alla pulizia può eseguire diversi trattamenti abbinando il tampone adeguato (lucidatura, rimozione cera ecc). È alimentata con una batteria al litio da 36V, che consente di cambiare ambiente liberamente, senza dipendere da una presa di corrente.	
Utilizzo	Tutti i pavimenti di spazi piccoli	Capacità operativa	Lavaggio lavasciuga piccola = 4 sec/mq
Rumorosità	<70 dB(A)	Potenza Elettrica	300W
Lavasciuga media			
Quantità: 1		Modello Maxima 50 E/B/BT – Fimap: lavasciuga pavimenti robusta e resistente. Le tecnologie Eco mode ed FNC riducono il rumore, proteggendo la salute dell'operatore e delle persone presenti. Il sistema FIMAP FAST FILL permette di riempire velocemente il serbatoio dell'acqua pulita in assenza dell'operatore. FLR-FIMAP LONG RANGE aumenta la produttività del 70%. La lancia di aspirazione integrata nel macchinario consente di pulire aree difficili da raggiungere con la macchina.	
Utilizzo	Tutti i pavimenti, spazi medi	Capacità operativa	Lavaggio con lavasciuga media = 3 sec/mq
Rumorosità	60,2 dB(A)	Potenza Elettrica	500 W
Monospazzola a bassa velocità			
Quantità: 1		Modello FM 43 Plus – Fimap: Monospazzola a bassa velocità. Indicata per lavaggio di fondo di pavimenti duri e vinilici, ripristino e levigatura su sottofondi di cemento, lavaggio di moquette, manutenzione a secco, deceratura e lucidatura di pavimenti vinilici, levigatura del legno, ripristino e cristallizzazione del marmo.	
Utilizzo	Superfici dure e viniliche	Capacità operativa	Deceratura con risciacquo e rinceneratura (1 mano) = 78 sec/mq
Rumorosità	<70 dB(A)	Potenza Elettrica	1100 W
Monospazzola ad alta velocità			
Quantità: 1		Modello FM 1500 V – Fimap: Monospazzola alta velocità. Adatta a tutti i lavori di ripristino e di lucidatura a secco. Molla a gas per mantenere costante la pressione spazzola sul pavimento. Consente di non bruciare e rovinare la superficie trattata. Silenziosità per poter essere usata anche in luoghi dove sono necessari discrezione e silenzio.	
Utilizzo	Adatta a tutti i lavori di ripristino su pavimentazioni che richiedano lucidatura	Capacità operativa	Spray buffing (sgombro) = 20 sec/mq; Spray buffing (ingombro) = 29 sec/mq
Rumorosità	<70 dB(A)	Potenza Elettrica	1100 W
Idropulitrice acqua fredda			
Quantità: 1		PW-C45 - IPC: idropulitrice professionale ad acqua fredda che unisce alla perfezione potenza ed ergonomia. Offre prestazioni fino a 900 l/h e 190 bar, garantendo risultati anche per le operazioni di pulizia di media difficoltà.	
Utilizzo	Aree esterne	Capacità operativa	Lavaggio superfici ext = 10 sec/mq
Rumorosità	80 dB(A)	Potenza Elettrica	3 KW
Trattamento osmotico vetri			
Quantità: 1		Modello HydroPower NLite - UNGER: Carrello professionale equipaggiato con impianto di purificazione acqua e sistema operante ad osmosi inversa e deionizzazione. Consente di creare acqua pura al 99% con altissimo potere pulente, anche contro calcare e residui atmosferici. Grazie alle prolunghie consente all'operatore di lavorare da terra.	
Utilizzo	Vetrare esterne anche in altezza	Capacità operativa	Vetro opaco = 32 sec/mq; Lastra di vetro = 24 sec/mq; Divisori in vetro = 72 sec/mq
Rumorosità	Uso ext 72 dB(A)	Capacità operativa	Carica in magazzino

MACCHINARI necessari in AMBITO MUSEALE (NB: a disposizione anche un ragno museale)

Aspiratore museale			
Quantità: 1		Modello MUSEUM MUNTZ: Aspiratori professionali compatti e leggeri per una accurata rimozione e recupero di polvere e altre particelle solide in spazi difficili da raggiungere, su opere d'arte delicate e in vetrine museali. Gli apparecchi, grazie ai due attacchi, possono essere utilizzati sia come aspiratori che come soffianti d'aria. La potenza è regolabile elettronicamente mediante un apposito reostato. Gli aspiratori Museum sono dotati di una serie di accessori realizzati in gomma morbida che permettono di operare con grande precisione e assoluta sicurezza su ogni tipo di superficie. Fornito con microfiltro PH 726 HEPA.	
Utilizzo		Poltroncine, divani e rivestimenti tessili; Pavimentazioni storiche in cotto dipinto; Rivestimenti in stucco; Rivestimenti in tessuto; Tappezzerie storiche e moderne; Infissi storici in legno; Lampadri	
Rumorosità		<70 dB(A)	Potenza Elettrica 1300 W
Monospazzola mini			
Quantità: 1		Scrubby – Cleanfix: Mini monospazzola portatile adatta alla rimozione di ogni tipologia di sporco. Massima precisione. Estremamente leggera. Le dimensioni contenute agevolano le pulizie in aree ingombre, angoli, spazi ingombri; utilizzabile facilmente su scalini e davanzali. A batteria. Ingranaggi in nylon e sistema bilanciamento per ridurre le vibrazioni. Manico orientabile per facilitare l'operatore. Certificata CE.	
Utilizzo		Scale e scaloni Monumentali	
Rumorosità		<75 dB(A)	Potenza Elettrica 1000W
Idropulitrice water low a caldo			
Quantità: 1		Idroelectric System (fornita da Bresciani Srl): IDROPULITRICE ad alta pressione acqua calda water-low portata 2,3 lt/min. Minima portata d'acqua con elevata pressione è il punto di forza di questa innovativa idropulitrice che può essere dotata di un serbatoio d'acqua interno per renderla autonoma. Uno dei problemi che hanno sempre limitato l'utilizzo dei classici sistemi di idropulitura nel settore dei Beni Culturali è l'ingente quantità di acqua apportata sul paramento murario in fase di pulizia. Tali quantità di acqua possono creare effetti secondari indesiderati come efflorescenze sulle superfici in fase di asciugatura. Il problema viene ora superato dalla nuova tecnologia WATER-LOW che abbina una regolazione molto accurata della pressione ad un minimo quantitativo impiegato di acqua.	
Utilizzo		Zocolature in materiale lapideo esterne; Pavimentazioni storiche in basolato	
Rumorosità		<80db	Potenza Elettrica POTENZA MOTORE 11/16A
Zaino a vapore			
Quantità: 1		IMEX-SC05: è un pulitore a vapore versatile e professionale che può essere usato come un normale pulitore a terra oppure come uno zaino. Il sistema di vapore continuo permette all'operatore di usare la macchina continuamente appunto, la ricarica dell'acqua può essere fatta istantaneamente, in ogni momento, senza alcun bisogno di aspettare che la macchina stessa si raffreddi.	
Utilizzo		Superfici verticali in marmo.	
Rumorosità		<80 dB(A)	Potenza Elettrica 2000 W

Aspiratore GLUTTON Aspiratore elettrico di rifiuti urbani 	DATI TECNICI <ul style="list-style-type: none"> ◆Fino a 16 ore di autonomia; ◆Compatto, maneggevole e semovente, affronta con facilità le diverse pendenze e si adatta ai terreni accidentati; ◆Filtro antipolvere Glutton® da 24 m2 per una superficie filtrante ottimale; ◆Potenza d'aspirazione ottimale; ◆Velocità di avanzamento regolabile e variabile tramite l'inclinazione dello sterzo; ◆Grande stabilità e facilità di superamento degli scalini alti fino a 20 cm; ◆Facile apertura della scocca e del coperchio filtro per accedere ai diversi punti di manutenzione; ◆Serbatoio standard da 240 litri; ◆Caricabatterie intelligente, ermetico e integrato; ◆Contaore integrato con visibilità permanente del livello di energia restante.
I vantaggi di Glutton® Collect®: Silenzio; Comfort d'utilizzo: ergonomico e semplice; Massima sicurezza d'utilizzo (tasto di arresto d'emergenza, estintore automatico, avvisatore acustico di retromarcia, freno elettromagnetico ecc.).	

Ci preme inoltre presentare a parte un MACCHINARIO che di questi tempi di emergenza COVID-19 si è reso più che utile, addirittura INDISPENSIBILE per garantire la SANIFICAZIONE degli ambienti in numerosi cantieri che l'azienda ha attualmente in essere.

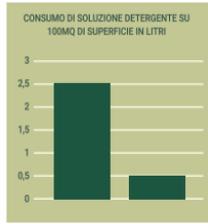
SISTEMA DI SANIFICAZIONE CON NEBULIZZAZIONE ELETTROSTATICA	
Quantità: 3 	E-SPRAY ELECTROSTATIC – Fimap: In seguito alla pulizia degli ambienti procederemo con la SANIFICAZIONE CON NEBULIZZAZIONE ELETTROSTATICA . Sfrutta il principio dell'induzione elettrostatica per distribuire sulle superfici soluzioni disinfettanti in modo efficace e uniforme, in grado di raggiungere tutte le superfici anche nascoste.

Note di carattere ambientale all'allegato D)

6♦ Utilizzo di Sistema Equodose su carrello attrezzato

Il sistema Equodose è progettato con un meccanismo di **dosaggio regolabile** in base alle specifiche caratteristiche dei panni e della superficie da trattare (tipo e grado disporco). Utilizzato come sistema "principale" di lavaggio. Essendo l'impregnazione e il livello di umidità del panno "controllate" sui pavimenti non si formeranno tracce di lavaggio. Il sistema Equodose in abbinato a prodotti Ecolabel, assicura una perfetta impregnazione, un elevato risparmio energetico e l'eliminazione di sprechi d'acqua e detergente. L'aumentata efficacia di questa soluzione rispetto a metodologie classiche (p.e. il sistema a doppio secchio) comporta importanti risparmi in particolare riguardo al contenimento del consumo idrico e di prodotti chimici (con conseguente minore immissione degli stessi nell'ambiente).

RISPARMIO ACQUA	Impregni solo i panni necessari senza preparare in anticipo scorte che potrebbero restare inutilizzate.	→
RISPARMIO DETERGENTE	Impregni solo la parte pulente del panno che va realmente a contatto con il pavimento.	→
MAX FLESSIBILITÀ	Regoli al momento la quantità di soluzione per ogni panno senza programmare in anticipo un dosaggio non sempre idoneo.	→
RISPARMIO ENERGETICO	Elimini gli sprechi del lavaggio in lavatrice dei panni di scorta rimasti inutilizzati. Non consumi energia elettrica: perché il sistema è totalmente meccanico e non necessita di batterie da smaltire nell'ambiente.	→
RECUPERO MATERIALI	Usi un prodotto 100% riciclabile composto di materiali di prima qualità MADE IN ITALY	→



CONSUMO DI SOLUZIONE DETERGENTE SU 100MQ DI SUPERFICIE IN LITRI

Si noti nell'istogramma sopra la drastica riduzione di sostanze chimiche attraverso l'uso dell'impregnazione istantanea rispetto al sistema tradizionale (secchio e strizzatore)

7♦ Utilizzo di Sistema Ergodrop

ErgoDrop: Il pulsante sulla parte superiore del telaio permette di azionare l'erogazione istantanea, direttamente sul pavimento. **VANTAGGI:** ♦L'impregnazione istantanea consente un notevole risparmio di tempo e di prodotto; ♦l'operatore non viene mai a contatto con il prodotto chimico; ♦impregnazione dei soli panni necessari.



8♦ Scopatura a Secco con MOP DEDICATI PLURIUSO! ELIMINA COMPLETAMENTE l'usa e getta

9♦ Utilizzo di Mop per il lavaggio certificati ecolabel con dTtex ≤ 1




Panno **RAPIDO SUPER EXTRA**: per la scopatura a secco con le scope lineari a frangia.

Panno **RAPIDO SUPER**: per il lavaggio dei pavimenti, con supporto per sistema a strappo colorato.

♦**PRODOTTI CONFORME AI CAM:** Prodotto riutilizzabile in microfibra certificato Ecolabel (UE); Microfibra con denaturazione dTtex ≤ 1, per un consumo efficiente di acqua e prodotto chimico. ♦**PRODOTTO CERTIFICATO ECOLABEL:** Etichetta ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024 che premia i migliori prodotti ecosostenibili, attestandone il ridotto impatto ambientale nell'intero ciclo di vita e qualificandoli sul mercato.

♦**PRODOTTO ECOSOSTENIBILE:** Produzione tessile alimentata al 100% da energia solare. RAPIDO SUPER è inoltre un ♦**PRODOTTO A BASSO IMPATTO AMBIENTALE:** il codice 00PN0409A00DA ha superato il test relativo al rilascio di microplastiche in fase di lavaggio e risciacquo, effettuato secondo la norma ISO 23231 da un laboratorio indipendente.

10◆ Sistemi di pulizia degli arredi: PANNI certificati NORDIC SWAN ECOLABEL

Panni Spolvero



r-MicroTuff Swift (4 colori per differenziarne l'uso). Panno per la pulizia realizzato con il 100% di poliestere riciclato post-consumo, ottenuto riciclando 2 bottiglie in plastica PET da 0,5l. Stesse performance e durabilità delle fibre vergini, rimuove facilmente anche lo sporco più ostinato senza l'utilizzo di prodotti chimici.

◆Certificato Nordic Swan Ecolabel; ◆Conforme alle normative ambientali CAM/GPP



11◆ Sistemi di PULIZIA SUPERFICI VERTICALI lavabili E VETRATE ad acqua pura

Effettuare la pulizia delle vetrate e dei vetri interni ed esterni con aste telescopiche in fibra di carbonio (ultraleggera) dotate del sistema di osmosi inversa che genera un'acqua libera da impurità, calcare e minerali (al 99%) consente: ◆di pulire senza detersivi; ◆con un solo passaggio di rimuove e trattenere le particelle di sporco e le impurità, si elimina la fase del risciacquo in quanto non c'è calcare quindi non lascia aloni né striature; ◆di lavorare in sicurezza (assenza di scale o impalcature), con una resa oraria maggiore e senza lasciare residui sulle superfici.

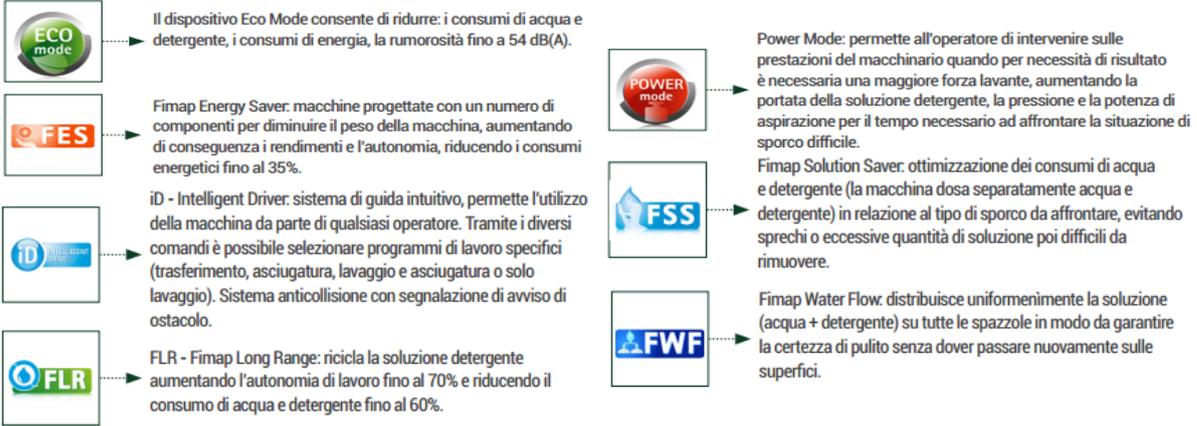
12◆ Utilizzo macchinari a minor impatto ambientale

■Le tecnologie di IPC per i bidoni aspirapolvere/liquidi garantiscono una riduzione dell'impatto ambientale:

MAGGIOR POTENZA DI ASPIRAZIONE CON MINOR CONSUMO DI ENERGIA: Il sistema Flowmix è un'esclusiva tecnologia IPC che consente di incrementare del 60% la depressione. BENEFICI: ◆Un aspiratore dotato di sistema Flowmix ha le stesse prestazioni di un tradizionale 3 motori, con il vantaggio di consumare meno energia. ◆Utilizzando questa tecnologia è possibile aspirare liquidi fino a 3 mt di profondità. ◆Adatto anche per aspirare detriti e/o materiali pesanti su lunghe distanze.

FINO AL 75% DI PLASTICA RICICLATA: La plastica riciclata Black is Green è un materiale ricavato dalla migliore tipologia di scarti plastici rigorosamente selezionati. Viene prodotta attraverso un processo innovativo per garantire le stesse caratteristiche del materiale vergine e maggiori controlli in termini di qualità e sicurezza. La plastica riciclata non è un rifiuto, è riciclabile ed è conforme alle direttive RoHS e REACH.

■**Macchinari Fimap:** Fimap ha sviluppato una metodologia per il calcolo del consumo energetico, di soluzione pulente e di acqua certificata da un organismo esterno indipendente TÜV ed inoltre garantisce che l'intero ciclo della macchina si sviluppi in modo responsabile ed ecologico.



ECO mode: Il dispositivo Eco Mode consente di ridurre: i consumi di acqua e detergente, i consumi di energia, la rumorosità fino a 54 dB(A).

FES: Fimap Energy Saver: macchine progettate con un numero di componenti per diminuire il peso della macchina, aumentando di conseguenza i rendimenti e l'autonomia, riducendo i consumi energetici fino al 35%.

iD - Intelligent Driver: sistema di guida intuitivo, permette l'utilizzo della macchina da parte di qualsiasi operatore. Tramite i diversi comandi è possibile selezionare programmi di lavoro specifici (trasferimento, asciugatura, lavaggio e asciugatura o solo lavaggio). Sistema anticollisione con segnalazione di avviso di ostacolo.

FLR - Fimap Long Range: ricicla la soluzione detergente aumentando l'autonomia di lavoro fino al 70% e riducendo il consumo di acqua e detergente fino al 60%.

Power mode: permette all'operatore di intervenire sulle prestazioni del macchinario quando per necessità di risultato è necessaria una maggiore forza lavante, aumentando la portata della soluzione detergente, la pressione e la potenza di aspirazione per il tempo necessario ad affrontare la situazione di sporco difficile.

FSS: Fimap Solution Saver: ottimizzazione dei consumi di acqua e detergente (la macchina dosa separatamente acqua e detergente) in relazione al tipo di sporco da affrontare, evitando sprechi o eccessive quantità di soluzione poi difficili da rimuovere.

FWF: Fimap Water Flow: distribuisce uniformemente la soluzione (acqua + detergente) su tutte le spazzole in modo da garantire la certezza di pulito senza dover passare nuovamente sulle superfici.

In fede
VIGONZA (PD), 8 novembre 2022

Firmato digitalmente

Si allega documento di identità.

PIANO DI ASSORBIMENTO

Oggetto: “SERVIZI DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE E PER LA FORNITURA DI PRODOTTI PER L’IGIENE PER IL PALAZZO REALE DI NAPOLI”
CIG: 9442134777

La sottoscritta ditta,

→ **ISSITALIA A.Barbato s.r.l.** con sede a Vigonza (PD), in via U.Foscolo, 19, Partita I.V.A. e C.F. n.00215860289, legalmente rappresentata dal signor Andrea Barbato, nato a Noale (VE) il 26/9/1968, residente a Villanova di Camposampiero (PD) via Cornara, 64,

ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 DPR 28/12/2000 n. 445, consapevole della responsabilità e n. delle conseguenze civili e penali previste dall’art. 76 del DPR 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità, e consapevole, altresì, che qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione questa Impresa decadrà, ai sensi dell’art. 75 del DPR 445/2000, dai benefici per i quali la stessa è rilasciata;

DICHIARA

che al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell’Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l’organizzazione dell’operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, la scrivente assorbirà prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell’aggiudicatario uscente, come previsto dall’articolo 50 del Codice secondo i termini e le condizioni stabilite nelle Linee Guida ANAC n. 13 del 13.2.2019 e secondo l’interpretazione unanime del Giudice Amministrativo.

Ai sensi del combinato disposto del sopra richiamato art. 50 e dell’art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81, il CCNL applicabile ai fini della clausola sociale è Servizi Pulizia e Servizi integrati/Multiservizi. Nello specifico saranno oggetto di clausola sociale tutti gli addetti indicati nella documentazione di gara che soddisfano i requisiti prescritti nella normativa vigente, che verranno inquadrati con i livelli previsti per il CCNL indicato e la retribuzione sarà parametrata alle ore effettive che saranno contrattualizzate. Tutti gli addetti indicati negli allegati di gara, che avranno i requisiti per il passaggio diretto¹, così come previsto dall’art.4 del ccnl di categoria, saranno oggetto di clausola sociale. Le ore del contratto individuale di lavoro dovranno essere armonizzate con l’organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto.

In fede

PADOVA (PD), 8 novembre 2022

Firmato digitalmente

Si allega documento di identità.

¹ Aver svolto la propria attività in via continuativa presso il presente appalto per almeno 4 mesi.

