



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

**Allegato 2 al Capitolato d'Oneri
SPECIFICHE INTEGRATIVE AL CAPITOLATO TECNICO**

Procedura da svolgersi mediante il Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione istituito da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. 50/2016, volta all'affidamento del "Servizio di pulizia, igiene ambientale e servizi connessi di ausiliario" degli immobili del Ministero delle politiche agricole alimentari forestali - CIG 80968693AC

Sommario

1. Premessa
2. Immobili e luoghi di esecuzione dei servizi
3. Durata dell'appalto
4. Oggetto dell'Appalto
5. Servizio di Pulizia
 - 5.1. Modalità di esecuzione -Attrezzature e macchinari
 - 5.2. Specifiche tecniche del servizio di Pulizia
 - 5.3. Modalità di remunerazione delle attività
6. Servizio di facchinaggio interno
 - 6.1. Modalità di esecuzione
 - 6.2. Modalità di remunerazione
7. Sopralluogo preliminare
8. Verbale di Consegna
9. Strutture dedicate al servizio
10. Processo autorizzativo delle attività
11. I servizi gestionali
12. Valutazione e controllo dei livelli di servizio
 - 12.1. Servizio di pulizia
 - 12.2. Servizio di facchinaggio interno
 - 12.3. Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti
13. Servizio di reportistica
14. Mezzi, attrezzature di lavoro e materiali
15. Verbale di riconsegna e passaggio di consegne alla scadenza del contratto
16. Appendice 1 - Procedura di applicazione delle Check List



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

1. Premessa

Per Servizi di Pulizia e facchinaggio interno si intendono tutte le attività volte ad assicurare il comfort igienico-ambientale all'interno ed all'esterno delle sedi del Ministero.

Durante lo svolgimento del servizio devono essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Dovranno altresì essere rispettate le vigenti norme antinfortunistiche (D.Lgs. 81/2008, che ha abrogato il DPR 547/55 e s.m.i.), nonché le disposizioni contenute nel D.Lgs. 37/2008 e s.m.i.

Per la gestione dei rifiuti rientranti nel Servizio di Pulizia dovranno altresì essere rispettate le indicazioni contenute nel D.Lgs. 2 aprile 2006, n. 152 e s.m.i.

È compresa, nel corrispettivo previsto per ogni singolo servizio, la fornitura di tutte le attrezzature e dei materiali di consumo necessari per il corretto svolgimento delle attività.

2. Immobili e luoghi di esecuzione dei servizi

Il presente appalto è in unico lotto in funzione della totale omogeneità dei servizi in questione, del fatto che le prestazioni andranno eseguite in due sedi contigue, poste a distanza di 300 metri (Via XX settembre, 20 e Via Quintino Sella, 42, Roma), per la necessità di garantire identici standard qualitativi nell'erogazione del servizio in tutti gli uffici ministeriali e per l'unitarietà della gestione amministrativa e contabile, in capo ad una medesima struttura amministrativa e a carico di specifici indistinti capitoli di bilancio.

3. Durata dell'appalto

Il presente appalto avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi, naturali e consecutivi, a decorrere dalla data di stipula del contratto.

4. Oggetto dell'Appalto

L'appalto specifico ha ad oggetto la fornitura dei servizi di pulizia e igiene ambientale e dei servizi connessi di ausiliario per gli immobili del Ministero di via XX Settembre n. 20 e via Quintino Sella n. 42.

Sono compresi nell'oggetto dell'appalto i seguenti servizi e forniture:

✓ Pulizia;

✓ Facchinaggio interno;

Tali servizi sono erogati a fronte del pagamento di un Canone.

Sono altresì inclusi i **Servizi Gestionali** di cui al successivo paragrafo 11:



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

- ✓ Sopralluogo, pianificazione e programmazione delle attività attraverso il Piano Operativo delle Attività (POA);
- ✓ Costituzione dell'Anagrafica Architettonica;
- ✓ Gestione del Call Center.

Le prestazioni dell'appalto qui disciplinato si uniformano ai criteri ambientali minimi vigenti e tra questi, in particolare, a quelli per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene (decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 24 maggio 2012, pubblicato sulla G.U. del 20 giugno 2012, n. 142), per l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani (decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 13 febbraio 2014, pubblicato sulla G.U. del 11 marzo 2014, n. 58) e per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture ospedaliere e per la fornitura di prodotti detergenti (decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 18 ottobre 2016, pubblicato sulla G.U. del 9 novembre 2016, n. 262).

5. Servizio di Pulizia

Il presente servizio consiste nella pulizia di locali/ambienti/arredi da effettuarsi in conformità alle disposizioni di seguito riportate, agli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle imprese di pulizia e nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE.

Le attività oggetto del servizio sono **Attività Ordinarie**, costituite da attività programmabili ed eseguibili con determinate periodicità e frequenza all'interno delle Aree Omogenee, remunerate attraverso la corresponsione di un Canone;

Nella tabella seguente vengono individuate le Aree Omogenee per le quali vengono definite le attività pianificate da eseguire, che comprendono:

AREE OMOGENEE	AMBIENTI COSTITUENTI LE AREE OMOGENEE
Area tipo 1 - Uffici	Uffici, sale riunioni, biblioteche non aperte al pubblico, aree stampa/fotocopiatrici
Area tipo 2 – Spazi connettivi	Atri, corridoi, pianerottoli, scale, ...
Area tipo 3 – Servizi igienici	Bagni, antibagni, infermerie, spogliatoi, ...
Area tipo 4 – Aree tecniche	Ripostigli, archivi morti, magazzini, depositi, officine, garage, locali tecnici, ...



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Area tipo 15 - Aree esterne non a verde	Aree scoperte di pertinenza dell'immobile quali parcheggi, rampe di accesso, percorsi di accesso, aree cortilive, balconi, terrazze, percorsi espositivi esterni pavimentati e non, aree archeologiche
-----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nei documenti allegati al Capitolato Tecnico "All. 2 bis-Dettaglio immobili e quantità", e "Ministero - Schema delle frequenze", sono riportate, per ogni area omogenea, le attività da svolgersi per l'esecuzione del servizio con le relative frequenze e prezzi unitari, che saranno oggetto di ribasso in sede di gara.

Le aree tipo 1 "Uffici" e 3 "Servizi Igienici", sono a loro volta distinte in "Area tipo 1 - Uffici Dirigenziali", "Area tipo 1 Uffici NON Dirigenziali", "Area tipo 3 - Servizi igienici Dirigenziali" e "Area tipo 3 - Servizi igienici NON Dirigenziali", con frequenze e prezzi unitari diversi.

A titolo esemplificativo, si precisa che, nei casi di frequenze trimestrali (3M), quadrimestrali (4M), semestrali (6M), il numero di interventi da eseguire deve essere rispettivamente pari a 4 volte/anno, 3 volte/anno, 2 volte/anno. Nei casi di frequenze del tipo S, S/2 ed S/3 il numero di interventi da eseguire deve essere rispettivamente pari ad una volta/settimana, 2 volte/settimana e 3 volte/settimana. In ogni caso tali interventi dovranno aver luogo in giorni e fasce orarie da concordare con l'Istituto.

Le attività ordinarie giornaliere si intendono erogate per 5 giorni a settimana.

Il servizio di pulizia consiste nella pulizia di locali ed arredi da effettuarsi in conformità alle disposizioni di seguito riportate, agli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle imprese di Pulizia e nell'osservanza delle normative vigenti per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE.

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 lo svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine dell'Istituto.

Tutte le macchine utilizzate per la pulizia devono essere certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti e tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

Il Fornitore in fase di confronto concorrenziale dovrà offrire un ribasso unico, da applicare su tutti i prezzi unitari a base d'asta delle Aree Omogenee.

5.1 Modalità di esecuzione – Attrezzature e macchinari

In generale, tutte le operazioni di pulizia devono essere effettuate in modo che non interferiscano con le attività svolte nei locali interessati. E' cura del DEC comunicare le necessarie informazioni al



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Fornitore in sede di predisposizione del Piano Operativo delle Attività (POA); il DEC si riserva però la facoltà, per esigenze legate al regolare funzionamento dell'immobile, di modificare in qualsiasi momento le fasce orarie comunicate, previo necessario e congruo preavviso al Fornitore secondo tempi e modalità da concordarsi e specificare nel POA.

Si ricorda, inoltre, che l'orario e il calendario di apertura dei locali in cui si svolgono le attività di pulizia devono essere specificati nel POA. Il Fornitore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma riportato nel POA.

Il servizio è articolato in relazione a:

- ✓ tipo di prestazioni assicurate;
- ✓ frequenza delle operazioni;
- ✓ organizzazione delle squadre e loro impiego nell'ambito di un programma temporale dettagliato;
- ✓ impiego di manodopera specializzata;
- ✓ attrezzature, macchinari e materiali impiegati, accompagnati dalle relative "Schede di Sicurezza".

Tra le attrezzature occorrenti per l'esecuzione del servizio sopra descritto (la cui fornitura è compresa nei corrispettivi dei Servizi) sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolveri, spruzzatori, frange, mop, panni, carrelli, detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, ecc.. 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 tutti gli aspiratori per polveri devono essere conformi a quanto previsto dai Regolamenti 665/2013 e 666/2013 della Commissione, qualora applicabili.

Tra i macchinari necessari per l'espletamento del servizio vi sono obbligatoriamente:

- **Monospazzole elettriche**
- **Lavasciuga con uomo a bordo;**
- **Spazzatrici uomo a bordo**
- **Aspiraliquidi elettrico**

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

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

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

Sono esclusi dal servizio di pulizia mobili ed arredi delle aree omogenee "uffici", "aule didattiche" e "biblioteche e sale di lettura" che risultino ingombri di carte e documentazione; è fatto divieto agli addetti al servizio di manomettere in qualunque modo il materiale presente nei diversi ambienti.



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Il Fornitore deve inoltre fornire idonei contenitori, da posizionare negli spazi comuni e nelle aree destinate alla raccolta dei rifiuti, per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti negli edifici, in modo che essi siano suddivisi in maniera corrispondente alle **modalità di raccolta adottata dal Comune di Roma**, e deve provvedere al corretto conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotte negli edifici utilizzando gli strumenti messi a disposizione dal sistema di raccolta locale di tali rifiuti. I contenitori devono recare all'esterno l'etichetta con la scritta del rifiuto che contengono ed essere forniti in numero idoneo, concordato con la Stazione Appaltante, in funzione della quantità di rifiuti prevista per tipologia di rifiuto e della frequenza dei ritiri di cui agli allegati al Capitolato Tecnico "All. 1 Dettaglio immobili". Tali contenitori rimarranno in possesso della Stazione Appaltante alla scadenza contrattuale.

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

E' vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale, tranne che su esplicita richiesta dalla Stazione Appaltante per la spolveratura a secco di opere artistiche. 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 lo svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine della Stazione Appaltante.

Durante lo svolgimento delle attività devono essere osservate, come disposto dal decreto legislativo n. 81/08 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

5.2 Specifiche tecniche del servizio di Pulizia

Nel seguito vengono specificate, per ogni tipologia di attività, le modalità di esecuzione delle attività comprese nel servizio:

- ✓ la pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante lavaggio a pressione o tramite macchine iniezione-estrazione;
- ✓ la detersione e la disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari deve essere effettuata con specifico prodotto germicida e deodorante;
- ✓ la spolveratura ad umido di tutti gli arredi accessibili senza uso di scale deve essere effettuata su mobili, scrivanie, soprammobili, quadri, mobiletti e davanzali delle finestre;
- ✓ la spazzatura a umido delle pavimentazioni non tessili deve essere effettuata con apparecchiature apposite;
- ✓ la pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura a secco; deve essere effettuata mediante mono spazzola munita di apposito disco (che attraverso una leggera abrasione rimuova il vecchio film di cera) ed usando un dispositivo vaporizzatore che ripristini il film di cera;



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

- ✓ la pulizia a fondo di tutti i pavimenti con moquette deve essere effettuata con aspirapolvere, battitappeto di adeguata potenza, previa eliminazione di ogni tipo di macchia con schiume detergenti o altri smacchiatori idonei e tali da non danneggiare le circostanti pareti; in alternativa utilizzare il sistema *Bonnet* (mono spazzola a bassa velocità con disco abrasivo in microfibra);
- ✓ la disinfezione di tutti gli apparecchi telefonici, tastiere, personal computer e similari deve essere effettuata con sistema adeguato alle tecnologie esistenti;
- ✓ la detersione e l'eventuale protezione di pavimentazioni tipo linoleum e in legno deve essere effettuata con tecniche e prodotti specifici alla loro natura;
- ✓ la pulizia a fondo e la lucidatura degli elementi metallici, maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre deve essere effettuata con prodotti idonei al tipo di elemento da pulire;
- ✓ il controllo di chiusini e caditoie con pulizia e rimozione delle ostruzioni all'imboccatura degli stessi;
- ✓ al fine di evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche, la pulizia dei servizi igienici deve essere eseguita utilizzando panni/spugne e secchi di colore diverso secondo le specifiche zone.; la vaporizzazione deve essere fatta ad almeno 100 gradi;
- ✓ la pulizia a fondo di tutti i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienico sanitari deve essere effettuata con prodotti igienizzanti;
- ✓ la disinfezione di bagni e punti ristoro deve essere eseguita attraverso l'irrorazione e nebulizzazione di idonei prodotti disinfettanti a base di sali quaternari di ammonio rapidamente biodegradabili o equivalenti sulle superfici soggette a contaminazione.

Il Fornitore, durante lo svolgimento del servizio deve utilizzare preferibilmente prodotti classificati come "super concentrati". Questi prodotti devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dal personale operativo. Tutti i prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per "Servizio di pulizia" adottati con DM 24 maggio 2012, pubblicato nella G.U. n. 142 del 20 giugno 2012 (disponibile sul sito web del Ministero dell'Ambiente).

In particolare:

- ✓ i **prodotti per l'igiene** quali i detergenti multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, detergenti per finestre e detergenti per servizi sanitari devono essere conformi ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.1 del CAM "Servizio di pulizia" adottato con il DM 24 maggio 2012. Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato in sede di Appalto Specifico con le seguenti modalità:
 - l'offerente deve fornire una lista completa dei detergenti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, denominazione commerciale di ciascun prodotto e l'eventuale possesso dell'etichetta



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

ambientale Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (norma ISO 14024) i cui requisiti siano conformi ai criteri ambientali minimi. Per i prodotti non in possesso dell'Ecolabel Europeo né di etichette ambientali ISO di Tipo I con requisiti conformi ai criteri ambientali minimi, presunti conformi, il legale rappresentante dell'impresa offerente, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detersivi e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, è tenuto a sottoscrivere la dichiarazione di cui all'Allegato A del suddetto CAM, con la quale attesta che i prodotti detersivi sono conformi ai criteri ambientali minimi, indicati nei punti da 6.1.1 a 6.1.8 del CAM.

Successivamente alla proposta di aggiudicazione, *l'operatore economico, per i prodotti non in possesso dell'etichetta ecologica Ecolabel, dovrà presentare un rapporto di prova redatto da un laboratorio accreditato ISO 17025, che garantisca la conformità dei prodotti detersivi ai criteri ambientali minimi;*

✓ i **prodotti disinfettanti** devono essere autorizzati dal Ministero della salute:

- come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998 e s.m.i.; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: Presidio medico-chirurgico e Registrazione del Ministero della salute n ...;
- come prodotti biocidi, ai sensi del D. Lgs. n. 174/2000 e s.m.i.; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: Prodotto biocida e Autorizzazione/Registrazione del Ministero della salute n.

I **prodotti disinfettanti** devono essere inoltre conformi al paragrafo 6.2 del CAM "Servizio di pulizia", adottato con DM 24 maggio 2012, "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, decappanti, smacchiatori etc.) e detersivi superconcentrati multiuso, dei detersivi superconcentrati per servizi sanitari, dei detersivi superconcentrati per la pulizia di finestre".

Il rispetto dei suddetti requisiti deve essere comprovato in sede di Appalto Specifico con le seguenti modalità:

il legale rappresentante dell'impresa offerente deve fornire una lista completa dei prodotti disinfettanti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, numero di registrazione/autorizzazione del Ministero della Salute e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detersivi e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi, sottoscrivendo la dichiarazione di cui all'Allegato B del suddetto CAM.

Successivamente alla proposta di aggiudicazione, l'operatore economico, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi indicati nei punti da 6.2.1 a 6.2.8 del suddetto CAM, dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza dei prodotti.

✓ i **prodotti diversi da quelli descritti nei punti precedenti**, utilizzati per le pulizie periodiche o straordinarie quali, in via esemplificativa, cere, de-ceranti, de-cappanti, detersolventi, cere



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

metallizzate, smacchiatori di inchiostri, pennarelli, graffiti, nonché i prodotti classificati super concentrati, devono essere conformi al Regolamento CE 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e ai requisiti minimi individuati al paragrafo 6.2 del "CAM Servizio di pulizia", "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, de-ceranti, de-cappanti, smacchiatori etc.), "Specifiche tecniche dei disinfettanti, dei prodotti per impieghi specifici (cere, de-ceranti, de-cappanti, smacchiatori ecc.) e detergenti super concentrati multiuso, dei detergenti super concentrati per servizi sanitari, dei detergenti super concentrati per la pulizia di finestre".

I detergenti super concentrati devono essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature (per esempio, bustine e capsule idrosolubili, flaconi dosatori con vaschette di dosaggio fisse o apparecchi di diluizione automatici) che evitano che la diluizione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio. Per prodotti super concentrati si intendono quei prodotti destinati alla pulizia di ambienti interni di edifici, inclusi i detergenti per finestre e i detergenti per servizi sanitari, con elevata concentrazione di sostanza attiva, ovvero almeno pari al 30% per quelli da diluire e almeno al 15% per quelli pronti all'uso.

Il rispetto del suddetto requisito dovrà essere comprovato con le seguenti modalità:

- il legale rappresentante dell'impresa offerente deve fornire una lista completa dei prodotti che si impegna ad utilizzare riportando produttore, nome commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso, e, sulla base dei dati acquisiti dai produttori e/o riportati nelle etichette, nelle schede tecniche o di sicurezza dei prodotti, deve attestare la rispondenza di tali prodotti ai relativi criteri ambientali minimi, sottoscrivendo la dichiarazione di cui all'Allegato B del suddetto CAM.

Per le cere e i prodotti de-ceranti conformi ai criteri di assegnazione di etichette ISO di Tipo I equivalenti ai criteri ambientali dal punto 6.2.1 al punto 6.2.8, in luogo della dichiarazione di cui all'Allegato B è sufficiente che il legale rappresentante della ditta offerente presenti copia della licenza d'uso delle etichette. Per quanto riguarda i prodotti super concentrati, è necessario allegare al primo POA anche la documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluizione che si intendono adottare per il controllo delle corrette diluizioni;

- successivamente alla proposta di aggiudicazione, l'operatore economico, per attestare la rispondenza di tali prodotti ai criteri ambientali minimi indicati nei punti da 6.2.1 a 6.2.8, dovrà fornire etichette, schede tecniche e schede di sicurezza dei prodotti.

Il Fornitore non può utilizzare prodotti con funzione esclusivamente deodorante/profumante. È vietato utilizzare segatura del legno e piumini di origine animale (tranne per l'uso esclusivo di spolveratura a secco di opere artistiche e comunque su richiesta specifica della Stazione Appaltante).

Il Fornitore deve produrre un rapporto annuale sui prodotti consumati per le esigenze di sanificazione e detergenza (e per altri scopi, per esempio ceratura delle superfici) durante il periodo di riferimento, indicando per ciascun prodotto, produttore e nome commerciale del prodotto, quantità di prodotto utilizzata. La relazione deve essere accompagnata da opportune prove documentali, su richiesta della Stazione Appaltante.



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

5.3 Modalità di remunerazione delle attività

Il Servizio di Pulizia è remunerato attraverso la corresponsione di un **Canone** per le Attività Ordinarie richieste dalla Stazione Appaltante in fase di indizione della procedura.

In caso di modifiche/integrazioni al Contratto, il Canone dovrà essere adeguato; di seguito le possibili variazioni che potrebbero comportare un adeguamento del Canone:

✓ ✓ qualora vi sia l'aggiunta di nuovi ambienti alle aree omogenee per cui si possiede già un prezzo unitario offerto;

✓ qualora il Ministero intenda apportare variazioni al calendario lavorativo (ad esempio richiesta del servizio di pulizia da giorni 5/7 a giorni 6/7).

6. Servizio di facchinaggio interno

Obiettivo del servizio è quello di garantire la corretta movimentazione di minuteria, pacchi di documentazione e/o materiale cartaceo, macchine per ufficio, (altri materiali vari collocabili in ceste, generi vari, alimentari etc.) e di arredi e attrezzature d'ufficio (es. scrivanie, poltrone, sedie, armadi verticali, banconi, etc.), dotazioni d'ufficio, apparecchiature elettroniche (es. PC, tastiere, stampanti, fotocopiatrici, scanner, ecc.) e attrezzature varie, nel rispetto delle modalità predefinite ovvero da definire a seconda della tipologia di attività richiesta. Tale movimentazione dovrà svolgersi all'interno dello stesso immobile, ovvero tra gli immobili appartenenti all'appalto.

Resta inteso che, prima del trasporto, le apparecchiature elettroniche devono risultare scollegate da prese elettriche e cavi di rete.

Il servizio deve assicurare la razionale gestione delle postazioni di lavoro, pianificata in accordo con l'Istituto, in funzione delle richieste e di prevedibili mutamenti/evoluzioni delle esigenze.

Il servizio consiste nell'esecuzione delle movimentazioni di beni e materiali e può essere richiesto per le movimentazioni all'interno degli immobili del Ministero.

Si riporta, nel seguito, un elenco esemplificativo e non esaustivo di attività che possono essere richieste e, di conseguenza, effettuate:

✓ organizzazione del trasporto di suppellettili, attrezzature, apparecchiature elettroniche e arredi;

✓ imballo del contenuto degli arredi;

✓ prelevamento di suppellettili, attrezzature, apparecchiature elettroniche e arredi;

✓ riallocazione degli stessi all'interno delle aree omogenee dell'immobile indicate dal DEC;

✓ assistenza e coordinamento delle movimentazioni.

La fornitura del materiale da imballaggio (scatole, nastro per imballaggio, ecc.) è a carico dell'appaltatore che dovrà anche garantire la disponibilità di carrelli manuali, piccola utensileria, scale e tutte le necessarie attrezzature per eseguire in modo proficuo le attività, tenendo conto di ogni possibile interferenza che potrebbe crearsi (portata del pavimento, modalità di accesso ai locali, ascensori, ecc.).



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

In particolare il materiale da imballaggio dovrà consistere in: scatole da imballaggio (di varia dimensione e misura a seconda del materiale trasportato), nastro da imballaggio (di carta e non plastificato al fine di evitare che restino segni indelebili sul materiale trasportato) con tendi nastro, rotoli di carta plastificata da imballaggio ammortizzante al fine di proteggere gli oggetti fragili dagli urti (grammature da 30 g/m² – 300 g/m² e dimensione delle bolle da 10mm, 30mm o micro bolle a seconda del materiale trasportato), pellicola film in polietilene ed etichette da apporre ai singoli imballi.

Tali attrezzature devono essere rispondenti alle norme di buona tecnica (norme CEI od altre) ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni, nonché essere adeguati alle caratteristiche dei materiali da trasportare.

I tempi e le modalità saranno concordate, mediante Piano Operativo delle Attività, tra Fornitore e Stazione Appaltante, in funzione delle specifiche peculiarità richieste dalla Stazione Appaltante.

All'interno del Piano Operativo delle Attività, eseguito dal Fornitore di concerto con il DEC, verranno individuate le specifiche degli orari e delle attività che dovrà svolgere quotidianamente il personale addetto ai servizi di facchinaggio interno.

Le attività devono comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dalla Stazione Appaltante.

6.1 Modalità di esecuzione

Il servizio deve essere erogato nelle modalità richieste dalla Stazione Appaltante secondo l'orario e il calendario specificato nel Piano Operativo delle Attività.

Gli addetti al servizio devono comportarsi conformemente a quanto di seguito descritto:

- ✓ indossare un abbigliamento adeguato;
- ✓ dovrà essere dotato di attrezzature da lavoro conformi alla disciplina sulla sicurezza nei luoghi di lavoro in relazione alla specifica tipologia del servizio reso (scarpe antinfortunistiche, guanti da lavoro, caschi protettivi, carrelli per il trasporto carichi ecc.);
- ✓ dovrà essere di assoluta fiducia, garantendo la necessaria riservatezza nell'espletamento dei compiti assegnati;
- ✓ esprimersi correttamente in lingua italiana;
- ✓ mostrare il tesserino di riconoscimento;
- ✓ essere facilmente reperibili da parte degli utenti;
- ✓ non fumare durante l'orario di lavoro.

Le attività di smontaggio e rimontaggio dovranno essere prestata a regola d'arte ed in modo tale da preservare i beni da smontare da danni ai materiali (abrasioni, rotture, ecc.) e smarrimenti delle parti ed ai rivestimenti che li compongono.

Le operazioni potranno comprendere, ove necessario, ai fini dell'imballaggio, facchinaggio e trasporto, lo smontaggio di viti, bulloni, ganci, cerniere, serrature, maniglie, cablaggi, ecc. che



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

dovranno essere accuratamente riposte e conservate in appositi involucri da accludere agli imballi relativi agli oggetti cui appartengono. Sono comprese nel servizio e pertanto effettuate dal personale in carico (operai) tutte le operazioni di confezionamento/inscatolamento di minuteria, documentazione e materiale cartaceo, libri e riviste, suppellettili, materiale di cancelleria e oggetti contenibili in cartoni e di archivi e biblioteche.

✓ La collocazione a destinazione del materiale relativo ad archivi e biblioteche deve avvenire nel rispetto del medesimo ordine di classificazione e posizionamento preesistente, salve le eventuali diverse disposizioni date in loco dalla Stazione Appaltante.

✓ Il rimontaggio dovrà essere effettuato impiegando correttamente tutti i componenti degli arredi ed oggetti in precedenza smontati.

Il posizionamento degli arredi e di tutti gli oggetti trasportati/traslocati dovrà essere conforme alle indicazioni della Stazione Appaltante e, comunque, essere svolto in modo tale che gli arredi e gli oggetti posizionati non costituiscano pericolo attuale e prospettico per l'incolumità del personale presente negli uffici e gli ambienti.

Al fornitore è fatto obbligo di segnalare qualsiasi rischio concernente il verificarsi di eventi a persone e/o cose negli uffici e negli ambienti in cui sono riposizionati gli arredi e gli oggetti.

✓ Effettuato il trasporto dei computer, delle attrezzature informatiche ed elettroniche nella stanza di destinazione, il fornitore dovrà provvedere al disimballo e all'asporto di tutti gli imballaggi. La riconnessione dei computer, delle attrezzature informatiche ed elettroniche sarà eseguita a cura del personale individuato dalla Stazione appaltante.

6.2 Modalità di remunerazione

Le **attività ordinarie** sono remunerate attraverso un **canone mensile**.

Tale canone è calcolato sulla base dei prezzi unitari (oggetto di ribasso in sede di gara) e delle caratteristiche del servizio come indicate nell'allegato al Capitolato Tecnico "Allegato _Dettaglio immobili e quantità".

7. Sopralluogo preliminare

Il sopralluogo sugli immobili di cui al precedente paragrafo 2 del presente documento è obbligatorio, con lo scopo di prendere esatta cognizione dello stato dei luoghi, tenuto conto che è necessario che le offerte vengano formulate, ai sensi dell'art. 79, comma 2 del Codice, soltanto a seguito di una visita dei luoghi di svolgimento del servizio.

Le modalità di richiesta del sopralluogo con i relativi termini ed i riferimenti di contatto sono riportati al paragrafo 2.5 del Capitolato d'onere.



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

8. Verbale di Consegna

Il Verbale di Consegna (o “Verbale di Avvio dell’Esecuzione” o “Verbale”) rappresenta il documento con il quale il Fornitore prende formalmente in carico gli immobili per l’esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto.

Il Verbale deve essere redatto in duplice copia, in contraddittorio tra il Fornitore ed il Ministero nella persona del DEC, e recare la firma congiunta di entrambe le parti. La data di sottoscrizione del Verbale costituisce la data di inizio di erogazione dei servizi, salvo diversi accordi tra le parti.

Per quanto attiene ai servizi la cui erogazione fosse posticipata, su richiesta del DEC, la presa in carico dei relativi immobili dovrà avvenire attraverso un apposito Verbale di Consegna redatto contestualmente all’inizio dell’erogazione del servizio medesimo.

Il Verbale di Consegna contiene il dettaglio della consistenza degli immobili della Stazione Appaltante presi in carico dal Fornitore. Dovranno, inoltre, essere indicate le eventuali strutture e/o i mezzi che la Stazione Appaltante metterà eventualmente a disposizione del Fornitore, in comodato d’uso per lo svolgimento delle attività previste (per esempio locali) nel Contratto. Il Fornitore, controfirmando per accettazione il Verbale di Consegna, sarà custode dei suddetti beni all’uopo 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 deve essere allegato il primo Piano Operativo delle Attività. Di seguito una breve descrizione delle sezioni che devono essere contenute nel Verbale di Consegna:

SEZIONE 1: Attestazione della presa in consegna degli immobili

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

Per particolari motivi di urgenza, il DEC 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 indicate le eventuali strutture e/o i mezzi e/o i servizi che l’Istituto eventualmente conceda, in comodato d’uso, al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.). 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

Il Fornitore deve riportare nel Verbale di Consegna l’organigramma nominativo relativo alla struttura predisposta per la gestione operativa dei Servizi erogati nell’ambito del Contratto (personale delegato allo svolgimento delle attività). Devono essere riportati in particolare, per ciascun servizio, i



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

nominativi del personale operativo che eseguirà le attività. In tale sezione deve essere inoltre riportato l'elenco del personale della Stazione Appaltante abilitato all'accesso al Call Center.

9. Strutture dedicate al servizio

Struttura organizzativa

Il Fornitore dovrà garantire, quale figura/funzione minima dedicata alla gestione del presente Appalto, la presenza di un **Gestore del Servizio**, ovvero, la persona fisica, nominata dal Fornitore, entro e non oltre 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto, responsabile nei confronti dell'Istituto, **unica interfaccia** verso lo stesso, della **gestione di tutti gli aspetti del Contratto** (qualitativi ed economici) inerenti lo svolgimento delle attività previste nell'Appalto Specifico e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei Servizi, alla quale è delegata la funzione di:

- ✓ gestione e controllo di tutti i Servizi Operativi e i Servizi Gestionali afferenti le Schede Tecniche dell'Appalto;
- ✓ emissione delle fatture e delle note di credito;
- ✓ raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica che dovesse essere richiesta dal Ministero sia durante il contratto, necessaria al monitoraggio delle *performance* conseguite, sia a conclusione dello stesso;
- ✓ gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dal Ministero.

Il fornitore dovrà indicare società di appartenenza, riferimenti telefonici (fisso e mobile), indirizzo e-mail e PEC del Gestore del Servizio.

Il Ministero provvede alla nomina di un **Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)**.

Il DEC, anche con l'ausilio di uno o più direttori operativi individuati dalla Stazione Appaltante, si occupa del controllo dei livelli qualitativi e quantitativi delle prestazioni contrattuali e della loro complessiva conformità alle pattuizioni negoziali.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi descritti nelle schede tecniche dell'appalto specifico e costituisce l'unico interlocutore della Stazione Appaltante nei confronti del Fornitore. Al DEC viene demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti tramite il sistema di indicatori previsti al paragrafo 10 dell'Allegato 1 - Capitolato tecnico dello Sdapa - Servizio di pulizie.

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. Tale personale esegue le prestazioni di propria competenza secondo le modalità ed i tempi, prescritti nel presente documento e nelle Schede Tecniche.



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Il personale dedicato deve essere dotato di apposita tessera di riconoscimento, da apporre sulla divisa, munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome. Il Fornitore deve fornire al personale ogni dispositivo di protezione individuale necessario, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e collaboratori che svolgono le attività nei singoli immobili. Ogni variazione di personale deve essere comunicata all'Istituto, nella persona del DEC, di norma 48 ore prima della presa in servizio dell'operatore, fornendo i dati anagrafici necessari per l'accesso agli stabili dell'Istituto.

Al fine di garantire una efficiente gestione delle attività, il personale del Fornitore deve essere destinato in maniera stabile ai singoli servizi, realizzando così un'organizzazione che riduca al minimo possibile la rotazione tra gli operatori e favorisca una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze, evitando spostamenti che possano determinare criticità organizzative e funzionali.

Il Fornitore riconosce al Ministero la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del singolo Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte del DEC, 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 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della comunicazione inviata dal Ministero e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà non comporta alcun onere per le stesse.

Il Fornitore deve comunicare al DEC ogni evento infortunistico.

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 infortunistiche, esonerando di conseguenza il Ministero 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 dal Ministero per il personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Fornitore.

Il Fornitore deve garantire per tutta la durata del contratto ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione. A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

Il Fornitore deve provvedere al regolare 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.

La Stazione Appaltante rimane estranea ad ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Fornitore ed i propri dipendenti o collaboratori.

Le divise del personale



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Il personale deve indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori. L'uniforme deve essere provvista di cartellino di riconoscimento dell'operatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, riportante la denominazione del fornitore di appartenenza, generalità, numero di matricola, mansione e fotografia. La divisa deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.

Il materiale fornito deve essere conforme a quanto previsto dal DM 11 gennaio 2017 (G.U. Serie Generale n. 23 del 28 gennaio 2017) con cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per i prodotti tessili, disponibili alla pagina: <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi#1>. La conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali del CAM deve essere assicurata secondo le modalità previste dal suddetto DM 11 gennaio 2017.

Comportamenti del personale

Il personale del Fornitore adibito ai servizi ha l'obbligo di riservatezza in merito a quanto può venire a sua conoscenza durante l'espletamento dei servizi, con particolare riferimento alle informazioni relative al personale e all'organizzazione delle attività svolte dal Ministero.

Nello specifico il Fornitore deve:

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

Il Fornitore deve prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti a seguito di segnalazioni da parte della Stazione Appaltante.

I dipendenti del Fornitore, che prestano servizio nelle strutture della Stazione Appaltante e nelle aree ad essa pertinenti, sono obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

L'Appaltatore si impegna, altresì, ad adempiere a tutti gli obblighi di condotta derivanti dal "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici", di cui al d.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e dal "Codice di comportamento dei dipendenti del Ministero, ai sensi dell'art. 54, comma 5, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165".

Il Fornitore deve perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni della Stazione Appaltante impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lamentela da parte della Stazione Appaltante. Il Fornitore risponde civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti della Stazione Appaltante, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

Formazione del personale

Tutto il personale impiegato dal Fornitore deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi e di igiene ambientale, senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro. A tal fine, il Fornitore si impegna a formare gli operatori dei singoli servizi in oggetto con specifici corsi professionali, previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti, garantendo che costoro frequentino corsi di aggiornamento a



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

cadenza almeno annuale. Gli operatori dei singoli servizi in oggetto, specie quelli acquisiti da precedenti contratti di fornitura, devono essere formati entro 60 giorni naturali e consecutivi dal Verbale di Consegna; il Fornitore dovrà presentare il proprio programma di formazione del personale, le ore di formazione svolte, i docenti dei corsi con relativo profilo sintetico curriculare, l'impostazione delle verifiche con cui è stato valutato l'apprendimento, le date e le sedi dei corsi organizzati, i dati dei partecipanti e il foglio firma attestante le presenze, i test di verifica effettuati e i risultati conseguiti. I corsi di formazione devono essere mirati alle caratteristiche del servizio cui è allocato il personale e devono vertere su temi, procedure e protocolli propri del servizio. Il Fornitore deve, inoltre, fornire ai propri dipendenti adeguata formazione e informazione su:

- ✓ rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro, così come richiesto dalla normativa vigente in materia;
- ✓ disturbi e rischi che la propria attività può causare ai dipendenti del Ministero e modi per eliminare tali negative influenze. Nelle aree caratterizzate da rischi gravi e specifici, possono accedere solamente i lavoratori autorizzati e solo dopo che siano stati adeguatamente formati e addestrati mediante corsi specifici;
- ✓ procedure e modalità operative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale, in particolare sui temi della gestione dei rifiuti e dell'utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose, procedure di intervento in relazione all'utilizzo dei prodotti superconcentrati, al dosaggio dei prodotti di pulizia, alle precauzioni d'uso (divieto di mescolare, modalità per la corretta manipolazione del prodotto, come intervenire in caso di sversamenti o di contatti accidentali, come leggere le schede di sicurezza), alle differenze tra disinfezione e lavaggio, alle modalità di conservazione dei prodotti, sulle caratteristiche dei prodotti per la pulizia a minori impatti ambientali e dei prodotti ausiliari ecologici, le etichette, incluse quelle ecologiche, dei prodotti detergenti e disinfettanti per le pulizie, sulla sequenza detergenza/disinfezione, sulla procedura di decontaminazione, sul corretto utilizzo dei prodotti chimici, delle attrezzature e dei dispositivi di protezione adeguati alle situazioni di rischio e raccolta di sostanze e/o preparati pericolosi;
- ✓ quant'altro necessario.

10. Processo autorizzativo delle attività

Per processo autorizzativo delle attività si intende l'iter procedurale per la gestione e la consuntivazione delle attività, che devono essere eseguite per l'erogazione dei servizi. Le prestazioni oggetto del presente documento possono essere classificate nella tipologia di Attività Ordinarie, Le Attività Ordinarie sono quelle formalizzate nel Piano Operativo delle Attività (POA), approvate dal Ministero e pianificate nel tempo in accordo con il DEC.

L'effettiva esecuzione di tutte le attività inserite nel POA deve risultare da un apposito Verbale di Controllo, predisposto trimestralmente dal Fornitore ed accettato dal DEC, necessario alla successiva rendicontazione e fatturazione del Canone.



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

11. I servizi gestionali

I Servizi Gestionali sono i seguenti:

- ✓ Sopralluogo, pianificazione e programmazione delle attività attraverso il Piano Operativo delle Attività (POA);
- ✓ Costituzione dell'Anagrafica Architettonica;
- ✓ Gestione del Call Center;
- ✓ Gestione del sistema informativo.

Sopralluogo post-aggiudicazione, pianificazione e programmazione delle attività attraverso il Piano Operativo delle Attività (POA)

Entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula dovrà essere effettuato il Sopralluogo. Il sopralluogo dovrà essere effettuato in contraddittorio con il DEC. Durante il Sopralluogo il Fornitore dovrà rilevare, anche in termini di superfici, le consistenze indicate dalla Stazione Appaltante nelle apposite Schede Tecniche in fase di Appalto Specifico e riassumere tali consistenze in forma tabellare (report) per stabile e complessive.

Il Sopralluogo è finalizzato all'elaborazione puntuale del Piano Operativo delle Attività (POA). Quest'ultimo è un documento, redatto in forma chiara e sintetica, in un numero massimo di 45 pagine, che formalizza la "configurazione dei servizi" in funzione delle specifiche richieste dell'Istituto e nel dettaglio nelle Schede Tecniche.

Il POA deve essere redatto dal Fornitore a seguito di Sopralluogo e deve essere presentato entro e non oltre 7 giorni naturali e consecutivi dalla data del sopralluogo per la condivisione dello stesso nei successivi 10 giorni naturali e consecutivi, in cui potranno essere apportate modifiche su richiesta del Ministero; la fase di condivisione, pari a 10 giorni naturali e consecutivi, ha come scopo quello di identificare le effettive esigenze della Stazione Appaltante e di conseguenza di organizzare l'erogazione dei servizi. Il Fornitore, in caso di osservazioni da parte del DEC, deve redigere e consegnare una nuova versione del POA che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 5 giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del termine della fase di condivisione. Il report in forma tabellare delle consistenze, redatto all'esito del Sopralluogo, dovrà essere allegato al POA e costituirà il riferimento sulla base del quale determinare il Canone.

Il POA deve essere formalizzato con l'obiettivo di fornire alla Stazione Appaltante le necessarie informazioni per valutare la schedulazione, anche in forma grafica, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento; il Fornitore deve porsi l'obiettivo fondamentale di gestire in maniera ottimizzata le risorse dedicate ai servizi, in modo da massimizzare l'efficienza delle risorse messe a disposizione.



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

E' compito del DEC verificare che all'interno del POA siano state correttamente recepite ed esplicitate le richieste e le esigenze della Stazione Appaltante; in particolare la verifica deve essere sia di tipo tecnico sia di tipo economico al fine di quantificare con esattezza il Canone dovuto.

La presentazione della versione finale del POA avverrà contestualmente alla sottoscrizione del **Verbale di Consegna**, di cui al precedente art.11; dunque il Fornitore accetterà interamente le condizioni del Contratto.

Il Fornitore deve consegnare i successivi POA aggiornati ogni 3 mesi, entro il quinto giorno solare del primo mese del trimestre successivo; la consegna del POA deve essere effettuata via PEC e/o *brevi manu* e/o secondo quanto richiesto dalla Stazione Appaltante. Con le stesse modalità il DEC può inviare l'eventuale richiesta di aggiornamento con una frequenza maggiore.

Il POA potrebbe richiedere una necessità di aggiornamento più frequente dovuta, ad esempio, dall'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio la richiesta di interruzione del servizio da parte del DEC per particolari esigenze dell'utenza).

Il POA trimestrale si intende approvato, con il criterio del silenzio-assenso, trascorsi 15 giorni lavorativi consecutivi dalla ricezione da parte del DEC. L'approvazione del POA da parte del DEC può essere condizionata, a titolo esemplificativo, dai seguenti fattori:

- ✓ il rispetto delle attività minime previste dalle Schede Tecniche;
- ✓ il calendario di attività compatibile con il normale svolgimento delle attività degli utenti degli immobili;

Il Fornitore organizza le attività in accordo con il DEC per ciò che riguarda i tempi e gli orari, in modo tale da non intralciare il regolare funzionamento delle attività della Stazione Appaltante, da rispettare comunque i tempi previsti per l'esecuzione e nel rispetto integrale delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro. Il POA deve essere opportunamente articolato in sezioni che devono riportare, in maniera chiara e dettagliata, le tipologie di informazioni di seguito dettagliate:

Sezione introduttiva

In tale sezione del POA il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentano di:

- identificare la Stazione Appaltante;
- identificare l'immobile: il Fornitore deve riportare i dati e le informazioni che consentono di identificare l'immobile e le relative aree oggetto dei servizi quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: identificativi (codifica - es. Località- edificio ..., ecc.), localizzativi (indirizzo), funzionali (aree omogenee dell'edificio e delle sue parti), ecc.;
- indicare i Servizi Operativi richiesti: tipologia, data inizio e fine affidamento servizio, ecc.;
- indicare i giorni a settimana, le fasce orarie di erogazione dei servizi e gli orari di apertura e chiusura dell'immobile;
- indicare la fascia oraria richiesta dalla Stazione Appaltante per il presidio del Call Center;
- altro.

I dati e le informazioni, di cui al precedente elenco, dovranno essere riportati per ogni immobile.

Sezione tecnica



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Il Fornitore deve presentare una schedulazione, con rappresentazione grafica, di tutte le singole attività Ordinarie da eseguire nel periodo di riferimento; per ogni servizio si deve indicare la data prevista di inizio di erogazione e, quindi, la durata.

Devono essere, inoltre, riportati i dati di consistenza, rilevati in fase di Sopralluogo. In particolare, per il Servizio di Pulizia deve essere identificata, sia in planimetria che in tabella, ogni area omogenea e la superficie netta della stessa per le attività previste di pulizia. Per l'ulteriore servizio ordinato, quale il facchinaggio interno, il Fornitore deve indicare e verificare il dettaglio delle quantità con riferimento alle Schede Tecniche al fine della puntuale determinazione dei relativi canoni mensili che saranno calcolati e riportati nella successiva Sezione Economica. Il Fornitore, per i servizi attivati, può indicare ulteriori informazioni tecniche necessarie a definire in maniera più puntuale il servizio.

Sezione economica

In tale Sezione del POA, il Fornitore deve indicare, in maniera chiara e facilmente intellegibile, i corrispettivi spettanti e le modalità di determinazione degli stessi. In particolare, per il Servizio di Pulizia devono essere dettagliati i corrispettivi per le Attività Ordinarie così come definiti nell'offerta economica dunque remunerate attraverso un Canone mensile. Si precisa che l'ammontare del canone dovuto sarà determinato sulla base delle consistenze verificate dal fornitore in contraddittorio con il DEC in fase di sopralluogo.

Sezione gestionale

In tale sezione del POA, per ogni immobile, il Fornitore deve riportare, al minimo, i dati e le informazioni di seguito indicati:

✓ **Calendario lavorativo.** In questa sezione è riportato il calendario lavorativo relativo agli immobili presso i quali saranno erogati i servizi in relazione alle specifiche esigenze del Ministero. A tal fine sarà cura del Fornitore raccordarsi con il DEC, i suoi incaricati e responsabili di struttura organizzativa indicate dal Ministero stesso per stabilire un calendario che sia funzionale alle esigenze e che eviti qualsiasi intralcio o disturbo allo svolgimento delle normali attività previste. In conformità a tale calendario devono quindi essere esplicitate, per ogni singolo servizio, compreso il Call Center, modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie che devono essere rispettate nei vari periodi dell'anno dal Fornitore per l'erogazione del servizio stesso.

Livelli di servizio In questa sezione devono essere indicati i pesi da attribuire ai singoli servizi operativi per una corretta determinazione del Livello di Servizio complessivo, così come meglio di seguito specificato. Deve, inoltre, essere riportato dal Fornitore il numero delle Unità di Controllo per Area Omogenea e la Dimensione del Campione.

✓ *Verbale di controllo*



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Il controllo dell'esecuzione delle attività programmate nel Piano Operativo delle Attività deve risultare da un apposito "Verbale di Controllo", predisposto trimestralmente dal Fornitore, consegnato il quinto giorno lavorativo del primo mese del trimestre successivo ed accettato dal DEC. Il Verbale di Controllo potrebbe richiedere una necessità di aggiornamento più frequente dovuta, ad esempio, dall'insorgere di situazioni eccezionali, per loro natura non prevedibili (ad esempio la richiesta di interruzione del servizio da parte del DEC per particolari esigenze dell'utenza).

Il Verbale di Controllo consiste in un elaborato trimestrale su base giornaliera che si ottiene integrando il POA con lo stato d'avanzamento delle attività previste nel trimestre immediatamente precedente, comprensivo della rappresentazione di eventuali scostamenti sia in anticipo che in ritardo rispetto alla data di programmazione della singola attività prevista nel POA e quella di effettiva esecuzione. Il Verbale deve riportare, inoltre, la descrizione di problematiche e soluzioni da adottare con riferimento agli aspetti ambientali e legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, che il Fornitore e/o il DEC ritengano necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso.

È compito del Fornitore aggiornare quotidianamente il Verbale di Controllo a seguito delle attività eseguite, anche in considerazione di eventuali verifiche che il DEC ritenga opportuno svolgere nel corso delle attività.

Tutte le attività del periodo di riferimento si ritengono concluse con la redazione da parte del Fornitore del Verbale di Controllo e, qualora a valle delle attività previste si rendano necessarie Attività Straordinarie, il Fornitore deve predisporre un preventivo da sottoporre all'approvazione del DEC. In caso di approvazione il Fornitore è tenuto ad aggiornare il Piano Operativo delle Attività.

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

Costituzione dell'anagrafica architettonica

Il servizio di Costituzione dell'Anagrafica Architettonica viene obbligatoriamente ed automaticamente eseguito sulle aree oggetto del Servizio di Pulizia.

Resta inteso che, al termine del rapporto, le informazioni gestite restano di esclusiva proprietà della Stazione Appaltante. Il Fornitore deve consegnare gli elaborati grafici, insieme al POA, alla Stazione Appaltante **entro 60 giorni naturali e consecutivi** dalla data firma del Verbale di Consegna.

Propedeutiche alla Costituzione dell'Anagrafica Architettonica sono l'individuazione e la quantificazione degli ambienti oggetto di rilievo; in particolare devono essere censite le informazioni di tipo tecnico e documentale necessarie ad una corretta erogazione del servizio.

Si richiede quindi di acquisire presso la Stazione Appaltante eventuali documenti di progetto relativi agli immobili oggetto del Contratto a complemento e a riscontro dei dati raccolti in sede di rilievo e censimento, e in particolare:

- ✓ consistenze degli immobili;
- ✓ suddivisione degli spazi in piani e locali;
- ✓ aree e cubatura;
- ✓ aree omogenee;



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

✓ aree esterne non a verde

✓ aree a verde.

Terminata la fase di acquisizione dati, il Fornitore deve eseguire il **rilievo sul campo** al fine di raccogliere gli elementi e le informazioni necessarie alla corretta esecuzione del servizio di Costituzione dell'Anagrafica Architettonica, finalizzato alla gestione del servizio e alla esatta determinazione dell'ammontare del Canone, nonché alla verifica della corrispondenza con le consistenze (in termini di superfici) inserite dalla Stazione Appaltante nelle Schede Tecniche.

Devono essere effettuati i rilievi di tutte le aree interne e/o esterne oggetto del Servizio. Per gli interni dei singoli ambienti dei fabbricati o porzioni di fabbricato costituenti l'immobile devono essere individuate per ciascuna area omogenea le quote, procedendo alla misurazione completa dei piani partendo da quelli interrati e/o seminterrati fino alla copertura (ove accessibile).

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

✓ superfici esterne (aree esterne a verde e non);

✓ superfici interne nette con dimensionamento dei singoli locali;

✓ ubicazione degli infissi esterni ed interni con individuazione delle superfici degli infissi esterni non accessibili dall'interno;

✓ caratteristiche fisiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali e tipologie);

✓ articolazione delle superfici per area omogenea;

✓ altezza degli ambienti al netto di controsoffitti e pavimenti flottanti;

✓ eventuali presenze di controsoffittature;

✓ posizione apparecchi sanitari nei servizi.

Contestualmente all'attività di rilievo il Fornitore deve effettuare l'**attività di restituzione grafica computerizzata**. L'attività di restituzione prevede le planimetrie delle parti dell'edificio oggetto del servizio.

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

Gli elaborati grafici devono essere forniti tutti in:

✓ formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad nell'ultima versione disponibile sul mercato;

✓ formato cartaceo (in un numero di copie pari a 2). In generale, la rappresentazione avviene adottando una scala di rappresentazione 1:100, salvo i casi in cui la pianta non rientri nel formato



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

UNI A0, per cui si deve adottare una rappresentazione in scala 1:200 complessiva del piano e delle rappresentazioni in scala 1:100 di porzioni di pianta.

Deve inoltre essere fornito un indice dettagliato dei documenti consegnati alla Stazione Appaltante. Gli elaborati devono essere prodotti utilizzando gli standard definiti dalle norme di riferimento ed in particolare:

- ✓ UNI 7310-74 – Cartografia urbana. Rappresentazione Convenzionale di aggregati urbani storici prevalentemente caratterizzati da edilizia multipiana;
- ✓ UNI 3972 – Disegni tecnici, tratteggi per la rappresentazione dei materiali;
- ✓ UNI 3968 – Tipi e grossezze di linee;
- ✓ UNI 936 – Disegni tecnici, formati e disposizione degli elementi grafici dei fogli da disegno;
- ✓ UNI 938 – Disegni tecnici, formati e piegature dei fogli;
- ✓ UNI 7559 parte I e II – scritturazioni e caratteristiche unificanti;
- ✓ UNI 8187 – Disegni tecnici, riquadro delle iscrizioni;
- ✓ UNI 9511 – Disegni tecnici, rappresentazione delle installazioni;
- ✓ CEI 3-41 – Insieme di caratteri grafici codificati da usare nella preparazione di documenti utilizzati nell'elettrotecnica e per lo scambio di informazioni;
- ✓ D.M. del 30 novembre 1983 – Termini, definizioni generali e simboli grafici di prevenzione incendi.

Le planimetrie devono contenere anche:

- ✓ codice numerico progressivo d'ambiente;
- ✓ area omogenea per ciascun ambiente;
- ✓ altezza degli ambienti;
- ✓ superficie netta di ciascun ambiente;
- ✓ versi di salita delle rampe e delle scale;
- ✓ versi d'ingresso ai piani;
- ✓ versi di apertura delle porte;
- ✓ elementi igienico-sanitari nei bagni.

Si precisa che i grafici devono essere dotati di opportune polilinee propedeutiche alla definizione delle informazioni dimensionali richieste, con particolare riferimento alle superfici.

Gestione del Call center

Il Fornitore deve garantire alle Stazioni Appaltanti, mediante un Call Center opportunamente dimensionato e progettato, la massima accessibilità ai servizi richiesti. L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi oggetto del Contratto, coincidente con la sottoscrizione del primo Verbale di Consegna.



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

I servizi erogati tramite Call Center devono comprendere almeno le seguenti attività:

✓ gestione delle chiamate;

✓ *tracking* delle richieste.

Gli utenti, abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con la Stazione Appaltante in sede di Verbale di Consegna, devono accedere al servizio mediante ciascuno dei canali di comunicazione predisposti dal Fornitore e di seguito elencati:

✓ numero verde dedicato;

✓ indirizzo PEC dedicato;

✓ indirizzo e-mail.

La **gestione delle chiamate** deve comprendere al minimo la registrazione e la classificazione delle richieste in relazione al livello di priorità.

La gestione delle chiamate deve, inoltre, riguardare almeno le seguenti tipologie di chiamata opportunamente codificate:

a) richieste di intervento;

b) chiarimenti e informazioni sui servizi attivati;

c) informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività;

d) solleciti;

e) reclami.

Il Call Center deve essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno in cui vengono erogati i servizi di pulizia e/o ausiliario, nella fascia oraria richiesta dalla Stazione Appaltante al momento della predisposizione del primo POA.

Al di fuori di tale orario, e quindi durante l'orario e nei giorni in cui il servizio non è presidiato da operatori telefonici, deve essere attiva una segreteria telefonica e rimarranno attive la PEC e l'e-mail.

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.

Nel caso di chiamata per richiesta di intervento (tipo "a" richieste di intervento), l'operatore del Call Center classifica la chiamata, in relazione ai livelli di priorità (indicati nella Tabella 2); il Fornitore è tenuto ad intervenire entro i tempi di sopralluogo di seguito indicati (il tempo di sopralluogo è definito come l'intervallo di tempo intercorrente fra la Richiesta/segnalazione e l'inizio del sopralluogo).

Livello di priorità	Descrizione	Tempo di sopralluogo
Emergenza	Tipico di situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 2 ore dalla chiamata



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

	possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative	
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 24 ore dalla chiamata

Tabella 2 – Livelli di priorità

Il sopralluogo deve essere quindi iniziato nell'intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione (registrazione e classificazione) della chiamata e il numero di ore lavorative indicato dal livello di priorità assegnato all'intervento. Successivamente al sopralluogo o contestualmente ad esso, tenendo conto del livello di priorità assegnato all'intervento, il Fornitore, in contraddittorio con il DEC, dovrà stimare le tempistiche per l'inizio dell'esecuzione delle attività, secondo la seguente classificazione:

Programmabilità dell'attività	Tempi di inizio dell'esecuzione
Indifferibile	Da iniziare contestualmente al sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal DEC atte a tamponare il problema riscontrato, per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva
Programmabile a breve termine	Le attività devono essere iniziate entro 5 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a medio termine	Le attività devono essere iniziate entro 15 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo
Programmabile a lungo termine	Le attività devono essere iniziate entro 60 giorni solari e consecutivi dalla data di effettuazione del sopralluogo



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Per ogni sopralluogo deve essere redatto apposito verbale. Sempre nel caso di chiamata per cui sia richiesto un'attività (tipo a) richieste di intervento) deve essere redatto, entro 48 ore, un preventivo da sottoporre all'approvazione del DEC, così come descritto al Paragrafo 12.

Il tracking delle richieste

Tutte le interazioni verso il Call Center, attraverso un qualunque canale di accesso, devono essere registrate nel Sistema Informativo del Fornitore, che tiene traccia di tutte le comunicazioni. Il personale della Stazione Appaltante abilitato all'accesso al Call Center, riportato nel Verbale di Consegna, deve essere formato dal Fornitore all'utilizzo del Sistema Informativo attraverso l'erogazione di un corso dedicato di durata minima pari a 4 ore. Per personale della Stazione Appaltante si intendono il DEC ed i suoi delegati.

La registrazione nel Sistema Informativo deve avvenire con l'assegnazione di un numero progressivo a ciascuna Richiesta e la classificazione della stessa secondo le tipologie precedentemente indicate. Anche nel caso di richieste pervenute via PEC o e-mail, deve essere comunicato il numero progressivo di registrazione assegnato dal Sistema, utilizzando i canali di comunicazione attivati.

Poiché i termini di erogazione dei servizi, 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. La registrazione di tutte le chiamate pervenute al di fuori dell'orario di servizio deve essere invece effettuata o automaticamente o, comunque, entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

Le diverse tipologie di chiamata devono essere gestite con procedimenti che consentano, in qualunque momento, la loro precisa conoscenza, con campi di informazione differenti in base alla tipologia di richiesta pervenuta, come di seguito indicato a titolo semplificato e non esaustivo:

Tipologia di Chiamata	Campi di informazione da Registrare
a) Richieste di intervento	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 richiesta l'attività; stato della Richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, etc.); tipi e categorie di lavoro interessate dalle attività; livello di priorità assegnato alla Richiesta; numero progressivo assegnato alla Richiesta.



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

b) Chiarimenti ed informazioni sui servizi attivati	data e ora della chiamata; nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione.
c) Informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività	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.
d) Solleciti	data e ora della chiamata; nome e cognome di chi ha effettuato il sollecito; numero progressivo dell'attività sollecitata.
e) Reclami	data e ora della chiamata; nome e cognome di chi ha effettuato il reclamo; motivo del reclamo

Gestione del sistema informativo

Deve essere garantito e utilizzato un efficace ed efficiente strumento informatico per il supporto delle attività di gestione operativa e controllo dei servizi, sia da parte della Stazione Appaltante che da parte del Fornitore.

L'attivazione di tale servizio deve essere contestuale all'inizio dell'erogazione dei servizi oggetto del Contratto, coincidente con la sottoscrizione del primo Verbale di Consegna.

Il personale della Stazione Appaltante abilitato al Sistema Informativo deve essere riportato nel Verbale di Consegna, deve essere formato dal Fornitore all'utilizzo attraverso l'erogazione di un corso dedicato di durata minima pari a 4 ore. Per personale della Stazione Appaltante si intendono il DEC ed i suoi delegati.

Modalità di remunerazione del servizio



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Il corrispettivo per tutti i Servizi Gestionali deve considerarsi compreso nel valore mensile del Canone dei Servizi Operativi attivati. Il valore di tali servizi è pari complessivamente all'1% (uno per cento) del valore del Canone dei Servizi Operativi attivati.

12. Valutazione e controllo dei livelli di servizio

È cura del Fornitore quantificare trimestralmente il Livello di Servizio complessivo

Il Fornitore deve consegnare trimestralmente, **entro il giorno 15 del primo mese del trimestre successivo** a quello oggetto di valutazione, un report illustrativo del Livello di Servizio complessivo ottenuto, calcolato attraverso i dati forniti dalla Stazione Appaltante.

Il Livello di Servizio complessivo viene calcolato come segue:

dove:

LSi = livello di Servizio relativo al servizio operativo i-esimo remunerato a Canone

Ci = peso del servizio operativo i-esimo

n = numero di servizi operativi attivati

I pesi Ci, riportati nel Piano Operativo delle Attività, vengono individuati dal DEC. Per l'attribuzione dei pesi si prende a riferimento l'importo dei canoni di tutti i servizi ordinati.

12.1 Servizio di pulizia

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Pulizia è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LSp = 0,7 \times IPp + 0,2 \times ISSp + 0,1 \times ISUp$$

Dove:

LSp = Livello di Servizio relativo al Servizio di Pulizia

IPp = Indicatore di Prestazione del Servizio di Pulizia

ISSp = Indicatore di Soddisfazione del DEC sul Servizio di Pulizia

ISUp = Indicatore di Soddisfazione dell'utente sul Servizio di Pulizia

Indicatore di prestazione

Il livello qualitativo delle prestazioni di pulizia erogate viene valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento dal DEC o da un incaricato, in contraddittorio con un responsabile incaricato dal Fornitore, attraverso apposite "Check List" per il controllo.

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

Il numero di ispezioni da effettuare nel mese di riferimento è determinato dal DEC che sceglierà i giorni in modo da poter verificare il maggior numero di attività.



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Si precisa che le attività da sottoporre a verifica devono essere quelle previste dal Piano Operativo delle Attività nel giorno dell'ispezione. La data dell'ispezione è comunicata dal DEC al Fornitore con preavviso minimo di 2 ore e massimo di 4 ore, l'esito complessivo del controllo viene sottoscritto, in apposito verbale, dal DEC e da un Responsabile incaricato dal Fornitore. Al momento dell'inizio dell'ispezione il responsabile del Fornitore deve consegnare al DEC la Check List per il controllo.

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

Gli esiti delle ispezioni effettuate saranno annotati in un apposito verbale, indipendentemente dagli aspetti riguardanti l'applicazione di eventuali penali previste dalla Stazione Appaltante, per monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di situazioni anomale.

Gli ambienti da ispezionare all'interno dell'immobile si definiscono Unità di Controllo. Le Unità di Controllo, definite nel Verbale di Consegna, sono costituite da un numero definito di ambienti appartenenti alle singole Aree Omogenee così come riportate nella tabella del precedente paragrafo 5.

Nel caso di ambienti particolarmente estesi, si procederà alla suddivisione in più Unità di Controllo: per i corridoi, ciascuna Unità di Controllo non dovrà superare i 100 mq di superficie; per le scale, ciascuna Unità di Controllo è costituita dall'insieme di rampe e pianerottoli che collegano due piani.

Il Fornitore, al momento della presa in carico del servizio, deve identificare e trasmettere al DEC il numero totale di Unità di Controllo all'interno di ogni edificio, specificando il numero delle Unità presenti in ciascuna Area Omogenea. Tali Unità, a seguito di approvazione del DEC, saranno formalizzate all'interno dell'apposita sezione del Piano Operativo delle Attività.

Nell'apposita sezione del Piano Operativo delle Attività il Fornitore, per ciascuna Area Omogenea, dovrà riportare il numero di Unità di Controllo che deve essere sottoposto a ispezione, Dimensione del Campione, fornito dalla tabella seguente:

Numero Unità di Controllo per area Omogenea(*)	Dimensione Campione
1 - 3	1
4 - 8	2
9 - 15	3
16 - 25	5
26 - 50	8
51- 90	13
>91	20



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Si precisa che la precedente Tabella non trova applicazione per l'Area Omogenea tipo 3 "Servizi Igienici" in quanto le Unità di Controllo afferenti (bagni e antibagni) dovranno essere tutte ispezionate.

Successivamente il DEC sceglierà, per ogni Area Omogenea, le Unità di Controllo da ispezionare in numero pari al Campione. Tali Unità di Controllo potranno essere variate dal DEC ad ogni ispezione, nei termini previsti dal preavviso.

Il DEC provvede ad effettuare l'ispezione sul campione di Unità di Controllo individuate all'interno dell'immobile, evidenziando le eventuali anomalie riscontrate sulle apposite Check List riportate all'interno dell'Appendice "Check list" al presente documento. Il DEC è tenuto a compilare una Check List per ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

Il DEC procede con il calcolo dell'Indicatore di Prestazione nel mese di riferimento secondo la seguente formula:

$$IP_p = \frac{\sum_{i=1}^m IP_{pi}}{m}$$

Dove:

IP_{pi} = Indicatore di Prestazione calcolato ad ogni ispezione nel mese di riferimento;

m = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.

L'Indicatore di Prestazione calcolato a valle di ogni ispezione è dato dalla seguente formula:

$$IP_{pi} = 1 - \frac{A_{nai}}{A_{toti}}$$

Dove:

A_{nai} = numero di attività rilevate come non accettabili nella i -esima ispezione;

A_{toti} = numero di attività complessive sottoposte a verifica nella i -esima ispezione, dato dal numero di attività previste nel Piano Operativo delle Attività per il giorno dell' i -esima ispezione.

Una determinata **attività è considerata non accettabile** quando il numero di Unità di Controllo rilevate come non conformi (UdCnc) risulta superiore al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdCnc_max).

Le Unità di Controllo non conformi (UdCnc) sono le Unità di Controllo in cui viene rilevata una non conformità dell'attività in esame, a causa della presenza di una o più delle seguenti anomalie:

presenza di sporco diffuso sulle superfici;

✓ presenza di depositi di polvere;

✓ presenza di impronte;



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

- ✓ presenza di orme;
- ✓ presenza di macchie;
- ✓ presenza di ragnatele;
- ✓ residui di sostanze varie;
- ✓ mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;
- ✓ mancata vuotatura di cestini e posacenere;
- ✓ assenza di carta igienica;
- ✓ assenza di sapone;
- ✓ assenza di asciugamani;
- ✓ assenza di contenitori per assorbenti igienici;
- ✓ ecc.

Il numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (UdCnc_max) è definito in relazione al numero di Unità di Controllo Valutabili (UdCval), ovvero al numero delle Unità di Controllo in cui l'attività in oggetto può essere effettivamente eseguita, secondo la seguente tabella:

Numero di Unità di Controllo valutabili (UdCval)	Numero massimo accettabile di Unità di controllo non conformi (UdCcn_max)
1 – 3	0
4 – 6	1
7 – 12	2
13 – 20	4
21 – 32	5
33 – 50	10
51 – 80	14
81 – 125	21

Indicatore di soddisfazione

L'Indicatore di Soddisfazione è determinato dai risultati di un questionario compilato dal DEC (ISSp) e da almeno 10 Utenti dell'immobile (ISUp).



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal DEC che individua gli utenti tra dipendenti della Stazione Appaltante che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali dell'immobile.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

Il questionario, che viene compilato dal DEC ai fini della **determinazione dell'ISSp**, riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo):

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Puntualità e rispetto del Piano Operativo delle Attività	1	2	3	4
b	Qualità del servizio reso	1	2	3	4
c	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
d	Funzionalità del Call Center relativo al Servizio	1	2	3	4
e	Reperibilità del Gestore del Servizio	1	2	3	4

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario compilato dal DEC determinano l'Indicatore di:

$$ISS_p = R/20$$

Dove:

ISSp = Indicatore di soddisfazione del DEC relativo al Servizio di Pulizia

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

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

Si precisa che se il valore di ISSp > 0,75, il valore di ISSp si pone pari a 1.



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

L'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti (ISUp) è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati alla lettera a) e b), utilizzando una scala valori da 1 a 4 (1 Pessimo; 2 Mediocre; 3 Buono; 4 Ottimo):

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
b	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R _i)					

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISUp secondo la seguente formula:

$$ISU_p = \frac{R}{8}$$

Dove:

ISUp= Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio di Pulizia;

R= media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;

8 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 4, a ciascun aspetto).

Si precisa che se il valore di ISUp > 0,75, il valore di ISUp si pone pari a 1.

12.2 Servizio di facchinaggio interno

Il Livello di Servizio relativo al Servizio di Facchinaggio (LS_A) è calcolato attraverso la seguente formula:

$$LS_A = ISS_A$$

Dove:

LS= Livello di Servizio relativo al servizio di facchinaggio (e a tutti gli altri eventuali servizi di ausiliariato)

ISSA = Indicatore di Soddisfazione relativo al Servizio di facchinaggio.



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

L'indicatore ISS è determinato attraverso la compilazione di questionari come specificato nel precedente paragrafo 12.1.

12.3 Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti

Per ogni servizio che lo prevede l'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti è determinato dai risultati di un questionario compilato da almeno 10 Utenti degli immobili. Il campione di Utenti che deve compilare il questionario è definito dal DEC che individua gli utenti tra dipendenti della Stazione Appaltante che giornalmente frequentano per motivi lavorativi i locali dell'immobile.

Il questionario deve essere compilato mensilmente.

L'Indicatore di Soddisfazione degli Utenti (ISUp) è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati alla lettera a) e b), utilizzando una scala valori da 1 a 4 (1=Pessimo; 2=Mediocre; 3=Buono; 4=Ottimo):

a	Qualità del servizio percepita	1	2	3	4
b	Disponibilità e cortesia del personale operativo	1	2	3	4
RISULTATO TOTALE (R _i)					

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato determinano l'Indicatore di Soddisfazione ISU_i secondo la seguente formula:

$$ISU_i = \frac{R}{8}$$

Dove:

ISU_i= Indicatore di soddisfazione degli Utenti relativo al Servizio i-esimo;

R = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;

8 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso in cui l'Utente attribuisse il massimo punteggio, cioè 4, a ciascun aspetto).

Si precisa che se il valore di ISUp > 0,75, il valore di ISUp si pone pari a 1.

13. Servizio di reportistica



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Il Fornitore deve consegnare alla Stazione Appaltante annualmente un documento denominato Resoconto Annuale. Il Resoconto Annuale deve essere consegnato alla Stazione Appaltante entro 30 giorni solari dall'inizio dell'anno successivo del Contratto.

Il documento, da redigere in forma chiara e sintetica, in un numero massimo di 15 pagine, costituisce una sorta di consuntivo dell'anno concluso e un preventivo per l'anno successivo, comprensivo di proposte e soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Il Fornitore deve illustrare l'andamento del Contratto di riferimento relativamente ai servizi attivati, attraverso dati opportunamente raccolti, esame dei Verbali di Controllo, analisi quantitative e report riguardanti le chiamate ricevute e gestite dal Call Center, il numero e la tipologia degli interventi eseguiti Extra Canone, ecc.. Il Fornitore deve, inoltre, individuare eventuali anomalie, carenze, problematiche e proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione da sottoporre all'approvazione della Stazione Appaltante.

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 il Fornitore deve fare un riepilogo dei precedenti resoconti e proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nel successivo Contratto.

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere condivise con la Stazione Appaltante e approvate dalla stessa e devono essere attuate entro un mese dalla consegna del Resoconto Annuale.

A tal fine il fornitore è obbligato a fornire tutte le indicazioni (es. tracciati record, ecc.) e il supporto necessario a trasferire le informazioni nell'eventuale sistema informativo che l'Istituto intenderà utilizzare al termine della fornitura.

14. Mezzi, attrezzature di lavoro e materiali

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

Tutti gli attrezzi e le macchine utilizzati per la pulizia devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea, inoltre tutti gli aspiratori per



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

Eventuali strutture e/o mezzi e/o servizi che la Stazione Appaltante conceda in prestito d'uso al Fornitore per lo svolgimento delle attività previste (locali, servizi, ecc.) devono essere indicate nel Verbale di Consegna in modo da impegnarlo formalmente a prendersene cura ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.

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

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

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

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE relativamente a "etichettatura", "biodegradabilità", "dosaggi", "avvertenze di pericolosità" e "modalità d'uso". Per ognuno di essi deve essere fornita la scheda di sicurezza prevista dalla normativa comunitaria.

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni in oggetto. Nel materiale occorrente per l'esecuzione del servizio sono compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolvere, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini o detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, ecc..

Il Fornitore deve trovarsi sempre provvisto di scorte di materiali ed attrezzi necessari ad assicurare, per qualunque evenienza, la continuità del servizio. Le macchine e gli attrezzi utilizzati 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 è tenuto a seguire i percorsi e gli orari fissati dalla Stazione Appaltante 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.

15. Verbale di riconsegna e passaggio di consegne alla scadenza del contratto

Alla fine del rapporto contrattuale, il Fornitore è tenuto a riconsegnare alla Stazione Appaltante i locali interessati, facendo riferimento al Verbale di Consegna.

La riconsegna dei locali alla Stazione Appaltante deve avvenire entro 30 (trenta) giorni solari precedenti dalla scadenza del Contratto, fermo restando che, nel periodo compreso tra la data di riconsegna degli locali e la scadenza del contratto, il Fornitore è comunque tenuto ad eseguire il servizio. Entro i termini stabiliti per la riconsegna dei locali, il Fornitore deve consegnare alla



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Stazione Appaltante nella persona del DEC (qualora non sia già in atti della Stazione Appaltante stessa), tutta la documentazione tecnica ed amministrativa, con particolare riferimento all'Anagrafica Architettonica, alle relazioni annuali, ai report, ecc..

Lo stato di conservazione dei locali deve essere accertato, congiuntamente dalla Stazione Appaltante e dal Fornitore, in un apposito Verbale di Riconsegna sulla base:

- ✓ dell'esame della documentazione dei servizi effettuati;
- ✓ di visite e sopralluoghi ai locali;
- ✓ altro.

Qualora nel corso del Contratto la Stazione Appaltante debba dismettere uno o più immobili o porzioni degli stessi, si opererà come previsto per la riconsegna finale.

Il Fornitore, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne alla Stazione Appaltante o ad un terzo delegato (persona fisica o impresa) nominato dalla Stazione Appaltante stessa, fornendo tutte le informazioni e i dati nelle modalità che la Stazione Appaltante riterrà opportuno richiedere.

L'operatore uscente dovrà fornire piena collaborazione alla Stazione Appaltante nel fornire, nelle modalità indicate dalla stessa, tutte le informazioni necessarie per l'eventuale passaggio di consegne. Tali informazioni potranno essere relative al personale impiegato nei diversi servizi, in termini di numero, qualifiche, mansioni, ecc., alla quantificazione dei servizi (kg di rifiuti, ore uomo necessarie) e agli immobili oggetto dei servizi stessi (metri quadrati).

16. APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO

CHECK LIST DI CONTROLLO SERVIZIO DI PULIZIA

La misurazione della qualità delle prestazioni (attraverso la determinazione dell'Indicatore di prestazione definito nel Capitolato Tecnico) avverrà mediante un sistema di campionamento di tipo statistico, conformemente a quanto indicato nella Norma UNI EN 13549 "Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità".

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate verrà misurato a seguito di controlli a campione formalizzati attraverso la Check-List (vedi Figura n. 1 – Fac simile Check List).

La check List è lo strumento utilizzato dal Responsabile del Servizio per il Calcolo dell'Indicatore di prestazione del Servizio di Pulizia.

Ad ogni ispezione viene compilata una Check List, a valle della quale è calcolato il relativo Indicatore di Prestazione.

L'Indicatore di Prestazione complessivo è dato dalla media aritmetica degli Indicatori di Prestazione calcolati ad ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

La Check List è articolata in colonne e righe.

Le colonne rappresentano, per ogni Tipologia di Area, le Unità di Controllo da sottoporre ad ispezione (rappresentate dal numero identificativo del locale/stanza).



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Le righe riportano la descrizione delle attività da controllare. Si specifica che le attività riportate nelle Check List comprendono, in maniera semplificata e ridotta, quelle indicate nel Capitolato Tecnico. Sarà cura quindi del Fornitore predisporre una Check List ad hoc per ogni ispezione da effettuare. Per ogni tipologia di Area Omogenea, per ciascuna delle Unità di Controllo valutabile, il Responsabile del Servizio verifica l'adeguatezza dell'attività svolta e, nel caso in cui l'attività non risulti effettuata in modo soddisfacente, la segnala all'interno della Check List.

CHECK LIST

Il Responsabile del Servizio, decisa la data dell'ispezione, ne darà comunicazione al Fornitore che predisporrà la Check List da utilizzare durante i controlli.

La Check List sarà compilata dal Fornitore nelle parti relative al numero di Unità di Controllo e Dimensione del Campione con le informazioni riportate nel Piano Operativo delle Attività nella Sezione "Gestionale" del Par. 7.1.4 del Capitolato.

Il Fornitore di volta in volta riporterà, all'interno della Check List, il numero di attività complessive da controllare durante l'ispezione (Atot), dato dal numero di attività previste nel Piano Operativo delle Attività per il giorno dell'ispezione, ed individuerà le Unità di Controllo Valutabili (UdCval) per ciascuna attività. Infine, il Fornitore compilerà la colonna relativa al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi utilizzando la Tabella 14 - Criteri per l'accettazione dell'attività del Capitolato Tecnico (vedi par. 10.1.1).

Il Responsabile del Servizio, ricevuta la Check List precompilata dal Fornitore, provvederà ad individuare fisicamente le Unità di Controllo da verificare ed inserirà il codice identificativo delle stesse all'interno della stessa (cella "n. id. locale").

Infine, il Responsabile del Servizio verificherà, sulle Unità di Controllo identificate, la sussistenza di eventuali non conformità nell'esecuzione delle attività rispetto alle anomalie di seguito riportate a titolo esemplificativo:

- presenza di depositi di polvere;
- presenza di impronte;
- presenza di orme;
- presenza di macchie;
- presenza di ragnatele;
- residui di sostanze varie;
- mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;
- mancata vuotatura di cestini e posacenere;

etc..

PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE CHECK LIST

Passo 1. Il Fornitore, sulla base del numero di Unità di Controllo/UdC) presenti nell'immobile, determina il campione di riferimento ossia, per ciascuna Area Omogenea, il numero di unità di



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITÀ AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Controllo che deve essere sottoposto a ispezione (rif par. 10.1.1 del Capitolato Tecnico – tabella 13 – Dimensione del Campione),

Successivamente il Responsabile del Servizio individua fisicamente le Unità di Controllo da verificare. Nella Check List n.1 pre-compilata sotto illustrata sono state campionate 8 UdC appartenenti ad Area Omogenea Uffici, 3 UdC appartenenti a Spazi Connettivi, 8 UdC appartenenti ad Aree Servizi igienici, 1 UdC appartenenti ad Aree esterne non a verde, 1 UdC appartenenti ad Aree Tecniche.

Passo 2. Il fornitore Individua le attività da sottoporre a verifica, sulla base del POA e le Unità di Controllo valutabili per ciascuna attività oggetto di verifica.

Ad esempio, come illustrato nella Check List n.1 pre-compilata, nell'ambito delle differenti tipologie di Aree vengono definiti gli Udc valutabili considerando attività di pulizia previste dal Piano Operativo nel giorno dell'ispezione.

Passo 3. Il Responsabile del Servizio verifica a vista, per ciascuna Unità di Controllo valutabile, l'eventuale presenza di Non Conformità, ossia verifica che l'attività svolta nello specifico locale abbia determinato l'assenza di macchie, impronte, orme, polvere, residui, etc. sull'elemento oggetto dell'attività, e la riporta, in caso negativo, tramite una "X" nella casella corrispondente all'Unità di Controllo.

Passo 4. Il Responsabile del Servizio determina la accettabilità e la non accettabilità per singola attività.

In base alla somma delle "x" si determina il n° di Unità di Controllo non conformi per singola attività. Un'attività viene considerata non accettabile quando il numero di Unità di Controllo non conformi è maggiore o uguale al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (rif. par. 10.1.1 del Capitolato Tecnico Tabella 14 - Criteri per l'accettazione dell'Attività). In tal caso andrà segnalato tramite spunta nella colonna "attività non accettabile".

La somma delle attività non accettabili determina il valore di Ana.

Atot invece è dato dal numero di attività complessive sottoposte a verifica.

Passo 5. Calcolo dell'indicatore prestazionale IPP

Si procede al calcolo dell'indicatore di Prestazione attraverso la seguente formula

$$IPP=1-\frac{Ana}{Atot}$$

Dove:

Ana = numero di attività rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione

Atot = numero di attività complessive sottoposte a verifica nella i-esima ispezione, dato dal numero di attività previste nel Piano Operativo delle Attività per il giorno della i-esima ispezione.



*Ministero delle politiche agricole,
alimentari e forestali*

DIPARTIMENTO DELLE POLITICHE COMPETITIVE,
DELLA QUALITA' AGROALIMENTARE IPPICHE E DELLA PESCA
DIREZIONE GENERALE DEGLI AFFARI GENERALI, DELLE RISORSE UMANE E
STRUMENTALI E PER I RAPPORTI CON LE REGIONI E GLI ENTI TERRITORIALI
AGRET I

Infine, una volta compilate tutte le Check List relative alle ispezioni effettuate nel mese di riferimento e calcolati i rispettivi Indicatori di Prestazione, si procede all'aggregazione dei risultati ed al calcolo dell'Indicatore di Prestazione complessivo del mese di riferimento:

$$IPp = \frac{\sum_i^m IPpi}{m}$$

Dove:

IPpi = Indicatore di Prestazione calcolato all'i-esima ispezione nel mese di riferimento;
m = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.