

OFFERTA TECNICA

CIG.: 8311469930

CONSORZIO STABILE INSTANT SERVICE



**GARA A PROCEDURA APERTA PER
L'APPALTO DEL SERVIZIO DI
PULIZIA DELLE SEDI DI
UNIONCAMERE**



Sommario

PROSPETTO A – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	4
1.1 ADEGUATEZZA DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E DEL GRUPPO DI LAVORO PROPOSTO	4
PRESENTAZIONE CONSORZIO STABILE INSTANT SERVICE	4
STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL PERSONALE	5
ORGANIGRAMMA DEDICATO ALL'APPALTO	7
DIMENSIONAMENTO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA – FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE “DIRETTAMENTE” E “NON DIRETTAMENTE	8
STRUTTURA LOGISTICA & ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE	11
GRUPPO DI LAVORO PROPOSTO	12
DISPONIBILITA' E REPERIBILITA' DEL SUPERVISORE/COORDINATORE – RESPONSABILE DEL SERVIZIO (RDS)	13
DOTAZIONI TECNICHE PER IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO	16
AMPLIAMENTO DELLE FASCE ORARIE DI REPERIBILITA' DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO	16
DISPONIBILITA' E REPERIBILITA' DEL RESPONSABILE DELLA QUALITA' E AMBIENTE	16
1.2 QUANTITA' E QUALITA' DELLA FORMAZIONE SPECIALISTICA DEDICATA AL PERSONALE ANCHE IN RELAZIONE A QUANTO PREVISTO DAL D.LGS 81/2008 E DAL D.M. 24.5.2012 (CAM)	17
ORE DEDICATE ALLA FORMAZIONE DEL PERSONALE TITOLARE DEL SERVIZIO	19
PROGRAMMA DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL CONTROLLO E OPERANTI ALL'INTERNO DEL SERVIZIO	19
2 QUALITA' DEL PIANO DI LAVORO E DELLE APPARECCHIATURE UTILIZZATE	21
2.1 ADEGUATEZZA ED EFFICACIA DEL PROGETTO DI CONCRETA ATTUAZIONE DEL PIANO DI LAVORO DATO	21
METODOLOGIE TECNICO OPERATIVE	26
FUNZIONALITA' ED EFFICACIA DEL SISTEMA DI CONTROLLO PER VERIFICARE IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' PROPOSTI E DELLA RELATIVA RENDICONTAZIONE	31
2.2 COERENZA DEL MONTE ORE PROPOSTO PER TIPOLOGIA DI ADDETTO CON IL PIANO DI LAVORO E LA STRUMENTAZIONE UTILIZZATA	35
MACCHINE E ATTREZZATURE IMPIEGATE PER IL SERVIZIO DI PULIZIA	35
MACCHINE SPECIFICHE PER ATTIVITA' DI DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE	38
ATTREZZATURE	38
2.3 MINIMIZZAZIONE DELL'INTERFERENZA CON LE ATTIVITA' LAVORATIVE DELLA STAZIONE APPALTANTE DERIVANTE DALLA CALENDARIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI E DELLE FASCE ORARIE	39
2.4 DISPONIBILITA' AD EFFETTUARE INTERVENTI SPECIFICI IN GIORNI NON LAVORATIVI E A MODIFICARE L'ORARIO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO IN FUNZIONE DELL'ANDAMENTO DELLE ATTIVITA' LAVORATIVE	39
INCREMENTO DELLE FREQUENZE	39
3 QUALITA' DEI SERVIZI MIGLIORATIVI	40
3.1 DISPONIBILITA' DI UN SISTEMA INFORMATICO CHE GESTISCA LA PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI GIORNALIERI E PERIODICI E RELATIVA RENDICONTAZIONE	40

SOLUZIONI TECNOLOGICHE INNOVATIVE OFFERTE	41
GESTIONE DINAMICA DELLE ATTIVITA' DI PULIZIA	42
3.2 EFFICIENZA DELLE MODALITA' E DEI TEMPI DI SOSTITUZIONE DEGLI ADDETTI ASSENTI E RIDUZIONE DELLE TEMPISTICHE PER LA RISOLUZIONE DI PROBLEMATICHE SPECIFICHE.....	43
PROCEDURE E TEMPISTICHE PER LA RISOLUZIONE DI PROBLEMATICHE SPECIFICHE – SERVIZIO DI CALL CENTER E CENTRALE OPERATIVA.....	44
PROSPETTO B – PIANO GESTIONALE DEL SERVIZIO FINALIZZATO A RIDURRE GLI IMPATTI AMBIENTALI AI SENSI DEL D.M. 24 MAGGIO.....	46
1. EFFICACIA DELLE SOLUZIONI PROPOSTE PER RIDURRE IL CONSUMO DI SOSTANZE CHIMICHE E PER MINIMIZZARE IL CONSUMO DI ACQUA ED ENERGIA	46
SISTEMI DI DOSAGGIO.....	47
RIDUZIONE DEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA.....	47
RIDUZIONE DEI CONSUMI IDRICI	48
TIPOLOGIA PANNI IN MICROFIBRA IMPIEGATI	48
2. EFFICACIA DEL SISTEMA PROPOSTO PER LA RIDUZIONE DEI RIFIUTI E PER INCENTIVARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA.....	50
FORMAZIONE E CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE PER GLI UTENTI DEGLI IMMOBILI E RESPONSABILI DELLA STAZIONE APPALTANTE	51
3. INCIDENZA PERCENTUALE DEI PRODOTTI DI PULIZIA CONFORMI AI CRITERI DI ASSEGNAZIONE DELLE ETICHETTE AMBIENTALI ISO DI TIPO I SULLA QUANTITA' TOTALE DI PRODOTTI DI PULIZIA UTILIZZATI.....	52

PROSPETTO A – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

1.1 ADEGUATEZZA DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E DEL GRUPPO DI LAVORO PROPOSTO

PRESENTAZIONE CONSORZIO STABILE INSTANT SERVICE

Il **Consorzio Stabile Istant Service**, con sede principale ed operativa **sita in ROMA**, via Roberto Ago n.° 68/70, opera da oltre 10 anni nel settore dell'igiene ambientale in realtà civili, industriali e sanitarie, con una forte presenza territoriale in tutta Italia, con maggiore concentrazione nell'area di Roma e della Regione Lazio, **forte di oltre 360 risorse operative**. Nel corso di questi anni il Consorzio ha certificato i propri sistemi di gestione secondo le normative:

UNI EN ISO 9001 – Sistema di Gestione della Qualità	UNI EN ISO 14001 – Sistema di Gestione Ambientale
	
ISO 45001 – Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori	SA 8000 – Responsabilità Sociale
	
ISO 37001 – Sistema di Gestione per l'Anti-Corruzione	ISO 16636 – Pest Management
	
ISO 13549 – Sistema di Misurazione della Qualità Gestione di Servizi di Pulizia	
	

La sede amministrativa aziendale si trova in un immobile di classe energetica A, i nostri collaboratori si spostano in particolare con mezzi aziendali auto e furgoni con euro 6, ibridi ed elettrici.

Grazie alla struttura organizzativa del Consorzio, alla sua rete capillare di poli logistici e all'esperienza nella gestione di appalti analoghi e ritenuti anche più complessi del presente, assicura alla Stazione Appaltante il massimo livello qualitativo in relazione non solo all'operatività della commessa, ma anche all'organizzazione, alle funzioni gestionali coinvolte alla pronta e immediata attivazione in casi di emergenza/urgenza.

Di seguito riportiamo alcuni dei nostri maggiori clienti e appalti analoghi, con maggior concentrazione nell'area di riferimento:

 SAPIENZA UNIVERSITÀ DI ROMA LA SAPIENZA  Numero Sedi Gestite: 18  MQ Gestiti: 511.000  Numero Responsabili: 3  Numero Operatori: 157  Ore Anno Lavoro: 254.800	 TEATRI DI ROMA – INDIA E ARGENTINA  Numero Sedi Gestite: 2  MQ Gestiti: 11.743  Numero Responsabili: 1  Numero Operatori: 8  Ore Anno Lavoro: 7.404	 ACI – AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA  Numero Sedi Gestite: 4  MQ Gestiti: 11.713  Numero Responsabili: 1  Numero Operatori: 22  Ore Anno Lavoro: 17.760	 ACI - PROGEI  Numero Sedi Gestite: 2  MQ Gestiti: 3.980  Numero Responsabili: 1  Numero Operatori: 2  Ore Anno Lavoro: 1.440
 POLIZIA DI STATO EX FORTE OSTIENSE  Numero Sedi Gestite: 1  MQ Gestiti: 47.000  Numero Responsabili: 1  Numero Operatori: 6  Ore Anno Lavoro: 1.380	 PREFETTURA DI ROMA UTG  Numero Sedi Gestite: 6  MQ Gestiti: 18.281  Numero Responsabili: 2  Numero Operatori: 18  Ore Anno Lavoro: 15.574	 OMCEO – ORDINE PROVINCIALE ROMA  Numero Sedi Gestite: 1  MQ Gestiti: 5.000  Numero Responsabili: 1  Numero Operatori: 4  Ore Anno Lavoro: 4.776	 ALLIANCE HEALTHCARE  Numero Sedi Gestite: 1  MQ Gestiti: 3.700  Numero Responsabili: 1  Numero Operatori: 3  Ore Anno Lavoro: 3.744
 CENTRO SIMULAZIONE E VALIDAZIONE ESERCITO  Numero Sedi Gestite: 1  MQ Gestiti: 23.128  Numero Responsabili: 1  Numero Operatori: 5  Ore Anno Lavoro: 4.212	 AERONAUTICA MILITARE COMANDO LOGISTICO- LAZIO  Numero Sedi Gestite: 5  MQ Gestiti: 64.724  Numero Responsabili: 2  Numero Operatori: 45  Ore Anno Lavoro: 24.672	 AERONAUTICA MILITARE COMANDO LOGISTICO- VENETO  Numero Sedi Gestite: 8  MQ Gestiti: 61.755  Numero Responsabili: 2  Numero Operatori: 35  Ore Anno Lavoro: 24.180	 AERONAUTICA MILITARE DIREZIONE DI COMMISSARIATO – TOSCANA/ LAZIO  Numero Sedi Gestite: 10  MQ Gestiti: 149.941  Numero Responsabili: 3  Numero Operatori: 74  Ore Anno Lavoro: 57.466

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL PERSONALE

La struttura organizzativa proposta per il presente appalto, è progettata al fine di assicurare gli obiettivi prefissati e di soddisfare le esigenze di UNIONCAMERE (Stazione Appaltante – SA), tenendo conto di fattori migliorativi e integrativi che hanno spinto la scelta progettuale del Consorzio, di seguito sintetizzata:

- ➔ **Gestione Tecnica garantita dalla presenza continuativa e reperibilità H 24 del Responsabile del Servizio (gestore sul campo) in forze al Consorzio e in qualità di Figura/Funzione dedicata all'appalto quale interfaccia unica/principale nei confronti della Stazione Appaltante** – Il Responsabile del Servizio (RDS) si occuperà di tutti gli aspetti riguardanti l'appalto e la sua conduzione, dal Piano di Lavoro (PDL), alla programmazione di nuove attività, al controllo e la monitoraggio di tutte le attività previste, come meglio indicato al punto 1.2 della presente offerta tecnica. In una visione di ottimizzazione nel coordinamento e nella gestione del servizio, sia a livello tecnico, che economico e progettuale, il Consorzio metterà a disposizione dell'appalto il proprio Project Manager (PM).
- ➔ **Supporto alla SA in termini di Amministrazione, Fatturazione e Gestione delle Risorse Umane** – Contatto diretto con figura professionale dedicata agli aspetti indicati, in forze al Consorzio, l'Assistente Amministrativo Contabile, reperibile H 24 per 365 giorni anno.
- ➔ **Osservanza delle norme di sicurezza generali e di categoria, prestando particolare attenzione alle aree ritenute "sensibili" e presenti presso gli immobili oggetto di gara, in modo da garantire la completa sicurezza e l'incolumità non solo alle persone addette al servizio ma anche al fine di evitare incidenti e/o danni di qualsiasi tipologia a persone e/o cose, garantendo la piena responsabilità delle proprie lavorazioni** – Secondo normativa ISO 45001.
- ➔ **Per tutta la durata contrattuale il Consorzio garantirà le seguenti forniture e dotazioni:** Divise certificate EU-Ecolabel per tutto il personale con il Logo del Consorzio; Tesserini con QR-Code di riconoscimento univoco, dotati di fotografia,

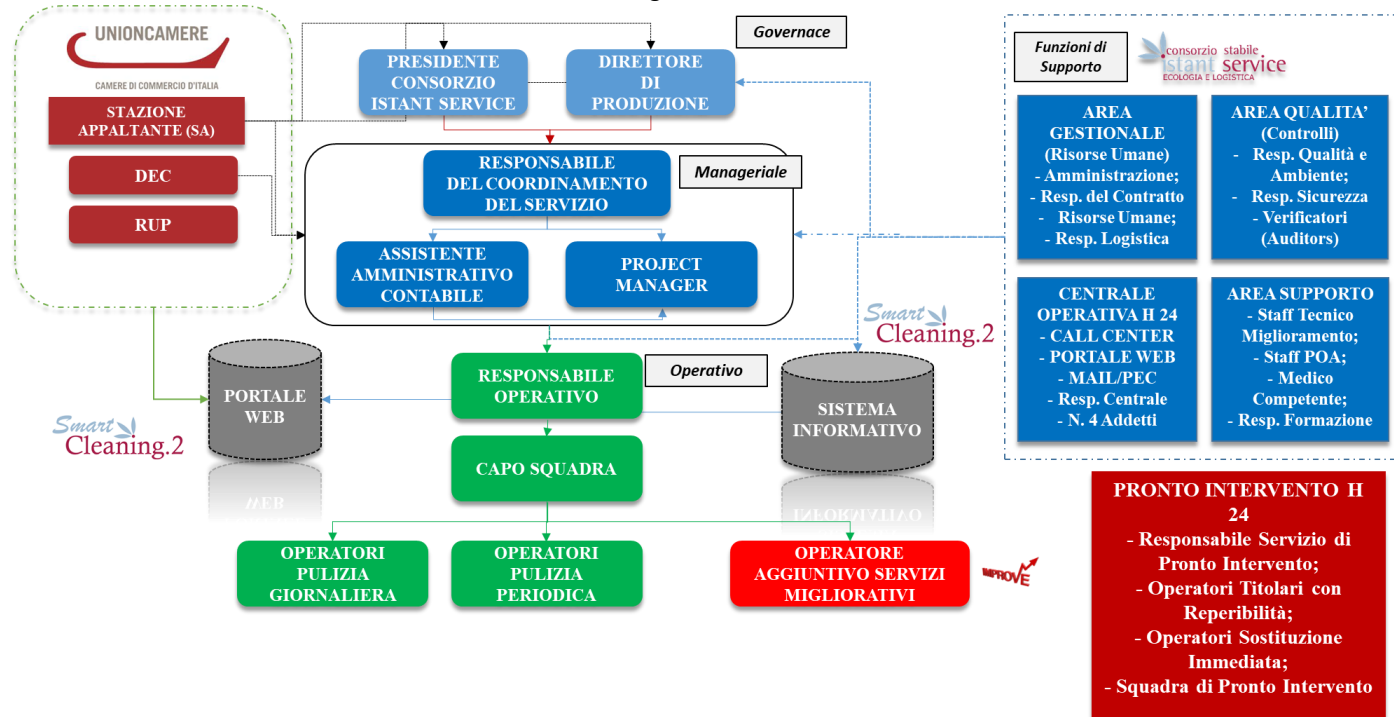
matricola e immobile assegnato; Dotazione di Dispositivi di Sicurezza Personali, Collettivi e in riferimento all'Emergenza Sanitaria denominata Covid-19; Fornitura di sacchi biodegradabili con codice colore omogeneo al regolamento comunale per la Raccolta Differenziata dei rifiuti; Dotazione di materiali per le attività di pulizia e disinfezione certificati, prodotti da aziende specializzate, secondo normativa e con caratteristiche ambientali che consentono non solo una riduzione dell'impatto ambientale scaturito dal servizio di pulizia; Attrezzature e Macchinari conformi CE, certificati EU-Ecolabel e/o con altre tipologie di certificazioni ambientali, come indicato al capitolo 2 della presente offerta tecnica, le macchine proposte consentono non solo una riduzione dell'impatto ambientale delle nostre attività, ma consentiranno un incremento della produttività degli operatori che utilizzano tali sistemi; Impiego di ponteggi, piattaforme aeree, idrauliche o di sistemi telescopici in grado di garantire la pulizia di vetrate, facciate e punti non accessibili; Tutto il necessario in modo da garantire un servizio di altissimo livello, con un basso impatto ambientale ed un livello qualitativo e di sicurezza impareggiabile.

- **Gestione di Prossimità dell'Appalto**, garantita dal Responsabile Operativo e dai Capo Squadra individuati, dagli Operatori con Reperibilità e dalla presenza della nostra **Centrale Operativa H 24**, in grado di garantire la gestione dei servizi in qualsiasi momento, anche in orari notturni e festivi. All'interno della Centrale Operativa del Consorzio è attivo il servizio di Call Center operativo H 24 per 365 giorni l'anno e dotato di **Numero Verde: 800.766.463**. La Centrale Operativa è gestita da un Responsabile di COT, il servizio di Call Center è presidiato da 4 addetti. Al di fuori dell'orario di apertura del servizio, questo sarà reperibile tramite un risponditore automatico e in ogni caso sarà garantita la reperibilità H 24 del Responsabile e delle figure riportate nella tabella di dimensionamento del personale gestionale/organizzativo.
- **Miglioramento continuo del servizio**, mediante l'applicazione di know-how specifico – di tecniche e dotazioni innovative, nonché mediante l'incremento del Personale Titolare esecutore del servizio, incremento delle frequenze per i servizi periodici di pulizia, in virtù del monte ore richiesto in fase di gara.
- **Impiego di Sistema Informatico per le comunicazioni, condivisione delle informazioni, report in tempo reale, Piano di Lavoro Multimediale (pianificazione degli interventi giornalieri, periodici e a richiesta) Smart Cleaning.4 e impiego di Software I-Comfort**, sistema per l'analisi degli spazi indoor, il software garantisce il monitoraggio dei locali e grazie ai sensori installati (IOT) fornisce una chiara visione dei parametri ambientali, inoltre il sistema consente di poter effettuare valutazioni per la gestione delle operazioni e sul monitoraggio degli utenti/visitatori in linea con il GDPR "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro" del 14.03.2020.
- **Gestione delle Presenze Assenze e delle ore di lavoro** – per il presente appalto il Consorzio propone il proprio sistema collaudato per le segnalazioni delle presenze in tempo reale, tramite tecnologia **I-Access** interconnessa con Smart Cleaning.4. I dispositivi in dotazione, e descritti nella presente offerta tecnica, consentiranno all'operatore di segnalare la propria presenza in tempo reale. Come indicato al punto 3.2 della presente offerta tecnica, saranno forniti **QR-Code** univoci per singolo locale in modo da poter segnalare il passaggio degli operatori in tempo reale. Il Sistema non sostituirà il classico registro presenze, ma semplifica le operazioni di consuntivazione e rendicontazione, del monte ore/paga mensile del personale impiegato.
- **Gestione dell'Impatto Ambientale del Servizio** - attraverso il rispetto delle normative in vigore, nazionale e regionali, della norma UNI EN ISO 14001 e del Decreto del Ministero dell'Ambiente in materia di Criteri Ambientali Minimi (CAM), impiego di prodotti certificati EU-Ecolabel, Nordic Swan, Biotecnologici (senza elementi chimici), Cradle To Cradle e comunque classificati prodotti certificati ISO di Tipo "I". Pianificazione del Piano di Gestione Ambientale in collaborazione con le figure di responsabilità incaricate dalla SA, dalla riduzione dei rifiuti, alla raccolta differenziata e alla gestione delle acque reflue.
- **Garanzia di Riduzione dei Tempi di Intervento/Sopralluogo nel caso di chiamate in Emergenza ad un massimo di 30 minuti dalla segnalazione e per Urgenza ad un massimo di 1 H dalla segnalazione.**
- **Emergenza Sanitaria Covid-19** – Il Consorzio grazie agli investimenti specifici effettuati nel corso degli ultimi mesi e riportati nella presente offerta tecnica, garantirà passaggi di disinfezione e sanificazione aggiuntivi rispetto a quelli indicati in fase di gara, impiegando Generatori di Vapore, Atomizzatori Elettrostatici, Sistemi Schiumogeni e Disinfettanti specifici a base di Cloro o Alcol in grado di ridurre sensibilmente la carica batterica e con percentuali di dosaggio in linea con la Direttiva Ministeriale del min. della Salute 0005443-22/02/2020-dgpre-dgpre-p.

Nel caso di contagi accertati, il servizio di disinfezione sarà effettuato secondo procedure specifiche, delimitando le aree potenzialmente infette, fornendo dispositivi di sicurezza monouso per gli operatori addetti al servizio di disinfezione e in linea con la normativa ed effettuando l'attività di disinfezione in emergenza nel tempo massimo di 30 minuti dalla segnalazione.

ORGANIGRAMMA DEDICATO ALL'APPALTO

L'organigramma elaborato per il presente appalto è collaudato, in funzione di velocizzare la trasmissione di ogni tipo di dato, informazione, comunicazione fra le diverse aree/funzioni/figure coinvolte:



In relazione alle figure e funzioni coinvolte possiamo evidenziare le seguenti funzioni principali:

	GOVERNANCE – Definisce e assicura la corretta esecuzione delle strategie individuate per la gestione dell'appalto e la conformità del livello qualitativo del servizio rispetto a quanto indicato nello Schema di Contratto. I Responsabili del livello sono supportati dalle Funzioni di Staff o di supporto, per quanto riguarda l'applicabilità e la sostenibilità del progetto, la qualità, l'impatto ambientale del servizio e la sicurezza.
	MANAGERIALE – Funzione gestita dal Responsabile del Servizio , in stretta collaborazione con le figure di responsabilità e coordinamento interne al Consorzio e interne alle sedi oggetto di gara, Responsabile Operativo e Capo Squadra . Assicura il coordinamento, la gestione e il controllo dell'appalto. Interfaccia primaria nei confronti della Stazione Appaltante con Reperibilità H 24 per 365 giorni l'anno e presente presso gli immobili di UNIONCAMERE su richiesta.
	OPERATIVO – Funzione gestita dal Responsabile Operativo e dai Capo Squadra in stretta collaborazione con il Responsabile del Servizio . È composta dalle risorse operative direttamente coinvolte nell'erogazione dei servizi posti a base di gara. Il livello è strutturato in Gruppi di Lavoro e gestito in base ai livelli contrattuali e diverse responsabilità esecutive.
	AREA QUALITA' – Funzione gestita dal Responsabile Qualità e Ambiente , dal Responsabile della Sicurezza e dal Responsabile della Formazione . Il livello è composto dalle figure dedicate al controllo. Coordina gli interventi di controllo a campione (ispezioni) e il controllo di processo presso gli immobili oggetto del servizio supportato dal Responsabile Operativo e dagli Auditors in forze al Consorzio , in contraddittorio con i responsabili di UNIONCAMERE.
	AREA GESTIONALE – Funzione gestita dal Responsabile del Contratto e dai responsabili di: Amministrazione , Gestione delle Risorse Umane , Responsabile della Logistica e Approvvigionamento .
	AREA DI SUPPORTO – Funzione composta dalle figure professionali interne al Consorzio , con il compito di supportare i livelli direttamente coinvolti nel servizio (Staff Tecnico Miglioramento, Staff Rilievo Tecnico, Staff e Redattore PDL, Medico Competente e Funzione di Formazione gestita dal Responsabile della Formazione).
	CENTRALE OPERATIVA H 24 – È il centro fisico per quanto riguarda la gestione e il coordinamento del servizio. svolge una funzione strategica che garantisce e ottimizza il flusso delle comunicazioni e dei sistemi di interfaccia con le funzioni interne (consorzio) esterne (SA). La Centrale Operativa di Istant Service è coordinata da un Responsabile di COT e presidiata da n.° 4 operatori di Call Center dotato di Numero Verde e dedicato al Servizio . È il centro fisico per la raccolta e l'archiviazione di tutti i dati di gara.



PRONTO INTERVENTO H 24 – Funzione Aggiuntiva e Migliorativa di Supporto al Livello Operativo dedicato all'appalto. La funzione fa capo al **Responsabile del Servizio di Pronto Intervento** il quale farà affidamento sulle squadre operative in forze al Consorzio e indicati nella presente offerta tecnica: **Operatori Titolari con Reperibilità; Operatori di Sostituzione Immediata** **(sottoposti a formazione professionalizzante presso le aree oggetto di gara, gli operatori di sostituzione immediata sono dedicati al servizio)**; **Squadre di Pronto** composte da **11 gruppi di lavoro** di cui in media da 1 Capo Squadra e 4 risorse operative per un totale di 55 Risorse di Pronto Intervento.

In conformità con quanto riportato in organigramma:



Le figure della nostra struttura organizzativa, saranno a disposizione della SA conferendo al servizio un valore aggiunto, grazie alle loro skills e professionalità come il: Project Manager, l'Assistente Contabile Amministrativo, il Responsabile della Qualità e il Team di Miglioramento continuo.

DIMENSIONAMENTO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA – FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE “DIRETTAMENTE” E “NON DIRETTAMENTE

L'organizzazione e il coordinamento proposto e attuato dal Consorzio in caso di aggiudicazione prevedono figure operative e di coordinamento direttamente coinvolte in appalto, funzioni di supporto e responsabili non coinvolti direttamente nella conduzione dell'appalto. Le figure coinvolte non direttamente fanno parte dell'organico del Consorzio e grazie alle loro skills e professionalità arricchiranno il servizio offerto. Il livello operativo in forze al Consorzio e riportato nella presente offerta tecnica sarà di supporto all'appalto nel caso di urgenze e/o richieste straordinarie da parte di UNIONCAMERE. Di seguito riportiamo il suddetto personale con l'indicazione degli anni di esperienza nel settore, titolo di studio e fasce orarie di reperibilità:

FIGURE E FUNZIONI COINVOLTE DIRETTAMENTE IN APPALTO



Responsabile del Servizio - Anni di Esperienza nel settore: 29. Titolo di Studio: Diploma Istituto Professionale per L'industria. Con responsabilità di gestione, coordinamento e controllo dell'intera commessa. Rappresenta la figura di riferimento e coordinamento dell'intero sistema organizzativo ed operativo, nonché la principale interfaccia nei confronti della Stazione Appaltante. Come indicato in organigramma il Responsabile del Servizio sarà supportato da un Vice-Responsabile, nominato dal Consorzio all'interno del proprio organico e che sia logisticamente adiacente alle aree oggetto della procedura. **Il Referente Responsabile ha reperibilità H 24 per 365 giorni l'anno** mediante smartphone aziendale e con garanzia di presenza per i sopralluoghi congiunti o gli interventi straordinari, extra-canone e/o non previste in fase di gara ma eventualmente richieste. Di seguito riportiamo le esperienze lavorative del responsabile preposto:

Esperienze Professionali su Appalti		
ENTE	POSIZIONE RICOPERTA	ANNI
Ministero di Grazia e Giustizia (via Arenula Roma)	Responsabile del Servizio	Dal 1990 al 2012
Consiglio Regionale del Lazio	Gestore del Servizio	Dal 2016 al 2019
Università degli Studi di Roma “La Sapienza”	Supervisore Generale	Dal 2017 in corso
Coni Servizi SPA – Stadio Olimpico di Roma, Stadio dei Marmi, Stadio della Farnesina, Parco del Foro Italico	Gestore del Servizio	Dal 2016 al 2018
Coni Servizi SPA – Internazionali BCL d'Italia	Gestore del Servizio	Edizione 2016; Edizione 2017; Edizione 2018.
85^ CSIO Roma Piazza di Siena	Gestore del Servizio	Edizione 2017; Edizione 2018.
ASTRAL – Roma	Gestore del Servizio	Dal 2018 al 2019
Aeronautica Militare Italiana – Basi: Roma, Firenze, Grosseto, Padova, Udine, Trieste-	Gestore del Servizio	Dal 2019 in corso
Prefettura di Roma – Quartier Generale	Gestore del Servizio	Dal 2019 in corso



Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza - eletti direttamente dagli operatori, intervengono in relazione all'art.50 del D.Lgs. 81/08.



Responsabile Qualità & Ambiente - Anni di Esperienza nel settore: 32. Titolo di Studio: Laurea in Ingegneria Aeronautica e Master in Ingegneria Meccanica. Con compiti di coordinamento e controllo per quanto riguarda il sistema integrato Ambiente-Qualità-Sicurezza & Formazione. Per l'appalto in oggetto si occupa del controllo e coordinamento delle figure sul campo: Responsabile Sicurezza Interno e Auditor Interno. In qualità di formatore ha il compito di gestire l'analisi dei fabbisogni del personale assorbito ad ogni nuovo appalto. Elabora i piani di formazione necessari e attua verifiche per la valutazione e l'efficacia dei corsi erogati. È supportato da formatori specialisti esterni in modo da poter

garantire il raggiungimento dei risultati attesi. Figura deputata al controllo e al coordinamento sull'applicazione di tutte le misure di prevenzione e protezione della sicurezza degli operatori, specifica per l'appalto con le prescrizioni del DVR e in regola con quanto impartito dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. Tutte le visite ispettive saranno riportate sul sistema informatico dedicato all'appalto e consultabili in tempo reale dai responsabili muniti di apposite credenziali. **Reperibile dal Lun. al Ven. Ore 9.00/18.00**



Responsabile della Sicurezza – Anni di Esperienza nel settore: 20. Titolo di Studio: Laurea in Ingegneria Civile e Master in Prevenzione nell'Ambiente e nei Luoghi di lavoro. Tutte le funzioni e i collaboratori del sistema organizzativo riportano al Responsabile della Sicurezza. Assicura politiche e piani per la sicurezza sul lavoro. Garantisce la diffusione fra il personale della cultura e della sensibilizzazione alle problematiche della sicurezza, motivando il personale e spingendo il miglioramento continuo degli standard aziendali. Coordina le attività di sicurezza e prevenzione all'interno degli immobili secondo quanto indicato dalla Stazione Appaltante, nel rispetto della vigente normativa e della valutazione dei rischi di infortunio in base all'analisi dei rischi derivanti dalle lavorazioni e dalle condizioni strutturali dei luoghi di lavoro. Si interfaccia con il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza. Svolge le mansioni di RSPP secondo normativa in vigore OHSAS 18001 e in previsione dell'entrata in vigore (al posto della normativa OHSAS) della normativa ISO 45001. Garantisce l'aggiornamento del piano della sicurezza. Predispone e coordina i piani e le procedure di sicurezza per la tutela dei lavoratori in appalto. Si occupa di formare e informare i dipendenti fornendo le informazioni inerenti alla sicurezza in azienda, con particolare riferimento ai rischi presenti, alle misure di prevenzione adottate, alle procedure da eseguire in caso di incidenti e/o emergenze, ai pericoli connessi legati all'uso di certe macchine o sostanze o all'attività lavorativa da intraprendere. Elabora le procedure di sicurezza in relazione alle diverse attività. Elabora le misure di prevenzione e protezione, individua i DPI necessari e applica il controllo dell'attuazione delle misure indicate. Analizza, corregge e ove possibile elimina i rischi relativi. Assicura i servizi di pronto intervento e soccorso. Cura le istruzioni operative per quanto riguarda la sua parte, la segnaletica di sicurezza, l'impiego delle schede e il corretto utilizzo di prodotti e macchinari in dotazione. Fornisce un supporto alla SA presso gli immobili oggetto della procedura grazie alla sistematica attività di audit volta a mettere in evidenza eventuali inadempimenti o scostamenti rispetto a quanto indicato dalla normativa in vigore. Individua i fattori di rischio presenti presso gli immobili oggetto della procedura, valuta e individua le misure per la sicurezza e la salubrità dell'ambiente di lavoro. Raccoglie tutte le informazioni necessarie alla redazione del DVR – Documento di Valutazione dei Rischi, nonché all'implementazione di programmi di formazione specifici per singolo operatore. Partecipa alle riunioni del personale e a quelle indette dalla SA per la gestione della sicurezza aziendale. **Reperibile dal Lun. al Ven. Ore 9.00/18.00**



Responsabile della Formazione o Training Manager – Anni di Esperienza nel settore: 16. Titolo di Studio: Laurea in Ingegneria Meccanica. È il responsabile del consolidamento e sviluppo delle competenze del personale in organico. Gestisce il budget della formazione, analizza il fabbisogno formativo interno ed elabora i rispettivi piani formativi per singola risorsa. Si occupa della selezione e il coordinamento dei formatori e partner formativi (LCL Consulting, Sutter Professional Academy, etc.). Per quanto riguarda la formazione presidia la comunicazione interna e promuove iniziative di employer branding. Si occupa dell'analisi del fabbisogno formativo e definizione degli obiettivi, in stretta collaborazione con l'area Human Resource e in coerenza con le strategie del Consorzio e della Stazione Appaltante. Sviluppa i piani di formazione e valorizzazione per singola risorsa. Redige i report di valutazione per la verifica dell'efficacia dei corsi erogati. **Reperibile dal Lun. al Ven. Ore 9.00/18.00**



Auditors – come indicato in precedenza si occupa delle verifiche operative sul campo. Rispondono al Responsabile della Qualità e Ambiente. Per il presente appalto sono stati individuati n.° 5 Auditors. Concretamente si occuperanno di supportare il Responsabile nell'attuazione di un sistema di controllo affidabile, puntuale e flessibile che garantisca il raggiungimento e la verifica dei livelli di servizio, di sicurezza e ambientali. Il Responsabile della Qualità si occupa della verifica di conformità della commessa con quanto indicato dalle normative UNI EN ISO 9001, 14001, 45001 (ex OHSAS 18001) e SA 8000.



Capo Squadra – rispondono al Responsabile del Servizio e supportano le attività operative direttamente sul campo mediante l'impiego di mezzi uomo a bordo o durante l'esecuzione di attività particolari che richiedono l'utilizzo di macchine complesse. **Reperibile H 24.**



Operatori addetti al servizio di pulizia – sono le figure operative dedicate all'esecuzione del servizio richiesti dalla SA in fase di gara.

FIGURE E FUNZIONI COINVOLTE NON DIRETTAMENTE IN APPALTO



Presidente - si occupa della gestione e direzione di tutta la struttura organizzativa e operativa, ha responsabilità dei risultati sui processi produttivi.



Direttore di Produzione – Anni di Esperienza nel settore: 22. Titolo di Studio: Diploma in Perito Tecnico. Ha la responsabilità operativa dell'esecuzione totale dei servizi posti a base di gara. Gestisce sia le risorse materiali, che

tecniche, sia umane, necessarie all'ottimale svolgimento delle attività. È il responsabile della pianificazione, programmazione e calendarizzazione degli interventi, nonché delle verifiche sul campo con l'ausilio di mezzi tecnologici ed informatici messi a disposizione per la consuntivazione. Su richiesta di UNIONCAMERE sarà presente negli stabili operativi/non operativi oggetto della procedura. **Reperibile dal Lun. al Ven. Ore 9.00/18.00.**



Responsabile del Contratto – Anni di Esperienza nel settore: 12. Titolo di Studio: Laurea in Giurisprudenza. Ha la responsabilità gestionale e strategica con il compito di rispettare e far rispettare le condizioni contrattuali. Ha un ruolo di coordinamento per quanto riguarda il Sistema Informativo e informatico proposto riguardo le attività gestionali programmate. Rappresenta una delle interfacce messe a disposizione dal Consorzio nei confronti della SA. Svolge funzioni di problem solving con il supporto delle funzioni e aree preposte gestisce l'aspetto contrattuale della commessa. È il responsabile della pianificazione, programmazione, calendarizzazione interventi, nonché delle verifiche "sul campo" con l'ausilio dei mezzi tecnologici ed informatici messi a disposizione e della consuntivazione. Rappresenta un punto cardine per la gestione delle attività contrattuale a carattere ordinario e straordinario e/o per eventi e/o situazioni di maggiore criticità o affluenza di utenti/visitatori. Ha potere decisionale ed ha facoltà di impegnare in modo formale il Consorzio nei confronti della SA.



Project Manager - Anni di Esperienza nel settore: 12. Titolo di Studio: Tecnico della gestione aziendale, Perito Informatico, Software developer, Web-Master. Con compiti di controllo della corrispondenza fra quanto richiesto dalla SA, quanto realizzato in corso d'opera e quanto offerto nella presente relazione tecnica. Compiti diretti sul controllo del sistema informativo e delle sue funzionalità (controllo remoto di routine 365 anno per struttura operativa ed inserita nel database del sistema informativo). Di seguito riportiamo alcuni appalti pubblici con i risultati di maggior rilievo ottenuti dal 2014 ad oggi: AMA S.p.A. – Pulizia e Decoro dei Cimiteri Capitolini (5 anni); Trenitalia S.p.A. – Global Service, Sede Centrale di Roma (4 anni); Ferservizi S.p.A. – Global Service, sedi di Roma e Napoli (3 anni); Ferrovie della Calabria – Pulizia degli impianti e dei rotabili – Tutti e 3 Lotti (4 anni); ASL di Cosenza – Pulizia delle sedi, dei presidi ospedalieri e delle aree ad alto rischio di contaminazione (3 anni); EUR SPA – Roma Convention Group – Global Service presso il Palazzo dei Congressi e Pulizia presso il Nuovo Centro Congressi Italia "Nuvola" (3 e 1 anno); CONI – Pulizia Stadio Olimpico (3 anni); Prefettura di Roma – Pulizia delle sedi della Polizia a Cavallo ed EX Forte Ostiense (1 anno); Vestas di Taranto – Pulizia Impianti Industriali settore eolico (3 anni); Aeronautica Militare Italiana (3 Lotti – Anni 3); Prefettura di Roma (UTG – Anni 3). **Reperibile 7/7 H 24.**

Assistente Amministrativo e Contabile: Anni di Esperienza nel settore: 5. Titolo di Studio: Diploma in Perito Aziendale. Si occupa dei Moduli Amministrativi e Contabili presenti sul portale web dedicato alla commessa. È una figura di supporto per la Stazione Appaltante la quale potrà contattare su numero diretto la figura preposta per qualsiasi tipologia di chiarimento e/o funzione del modulo. **Reperibile dal Lun. al Ven. Ore 9.00/18.00**

Funzioni Di Governance - con compiti di responsabilità e coordinamento per l'appalto. rappresentano un elevato livello professionale e tecnico alla commessa in fase di supporto, valorizzando il know-how e le proprie skills maturate nel corso degli anni nella gestione di appalti analoghi e di global service. Nel dettaglio:

Amministrazione: con il compito di monitoraggio della commessa sotto il punto di vista del controllo di gestione e di fornire supporto dal punto di vista amministrativo per tutti gli aspetti previsti dal contratto necessari alla gestione dell'appalto.

Risorse Umane: si occupa della gestione delle risorse umane in relazione a: formazione, necessità ulteriore di forza lavoro, ricerca, selezione e assunzioni. La funzione si occuperà di monitorare gli aspetti amministrativi e di supporto legati alla gestione del personale. La funzione fa riferimento al Responsabile del Personale del Consorzio.

Acquisti & Approvvigionamento: con lo scopo di acquistare e fornire tutti i materiali necessari alla corretta erogazione del servizio secondo quanto indicato nel presente progetto tecnico e nei documenti di gara, garantendo adeguati livelli di scorta e disponibilità di prodotti, materiali, attrezzature, macchine e forniture in genere in qualsiasi situazione anche in casi di emergenza (scioperi, atti vandalici, crisi generale, fenomeni climatici avversi, etc.)

Qualità & Sicurezza: con il compito specifico di implementare sulla commessa il sistema di gestione integrato per la qualità e fornisce supporto nell'individuazione e gestione del piano di miglioramento, gestito direttamente dallo staff preposto del quale fa parte. La funzione fa riferimento al Responsabile Qualità & Sicurezza per l'appalto (RQS) il quale si occupa del processo di verifica e della corretta applicazione delle procedure aziendali in appalto attraverso visite ispettive svolte dai tecnici e dagli auditor, coordinati dallo stesso Responsabile. Gli addetti al controllo qualità e sicurezza (Auditors) hanno la responsabilità delle "visite ispettive di routine" secondo quanto indicato dall'RQS e quanto previsto nel manuale di qualità e procedure per la commessa. Tutte le visite ispettive saranno riportate sul Sistema Informativo e ad ogni ispezione saranno collegate una serie di proposte di AC e/o AP (Azioni Correttive/Preventive) in relazione alle situazioni che saranno poi riportate al Team di Miglioramento per la verifica dei risultati sul campo ed eventuale implementazione per la commessa.

Staff Tecnico Miglioramento - con compiti di coordinamento. È il team composto da professionisti e da figura professionali che si occuperanno di applicare la politica del Consorzio del miglioramento continuo nella commessa, in relazione a quanto richiesto da UNIONCAMERE durante l'appalto. Lo Staff è composto da risorse esperte sia nella gestione di attività ordinarie che in casi di emergenza/urgenza. Lo staff mira alla prevenzione e all'eliminazione di tutte quelle situazioni che possono generare casi di anomalia e/o di disservizio.

Medico Competente - con compiti di controllo e RSPP (Responsabile di Commessa di Prevenzione e Protezione) con compiti di coordinamento e controllo. Figure specializzate che interverranno su necessità della SA. Si occuperanno della gestione e del coordinamento delle attività volte a garantire le migliori condizioni di sicurezza per tutte le figure operative coinvolte nell'appalto e per gli utenti presenti nella sede della SA.

Responsabile del Sistema Informativo - con compiti di coordinamento. Si occupa del corretto funzionamento delle componenti informatiche, sia software che hardware, impiegate in appalto con particolare attenzione al funzionamento continuo del sistema software gestionale proposto, del portale web e del software per la rendicontazione delle ore di lavoro.

STRUTTURA LOGISTICA & ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE

La struttura logistica implementata dal Consorzio è stata realizzata pensando al miglioramento continuo del servizio e alla sinergia dei seguenti elementi:

- 1) **Il modello organizzativo proposto per la gestione dell'appalto;**
- 2) **L'approfondita conoscenza territoriale e di mercato delle aree oggetto della procedura;**
- 3) **Il valore aggiunto dal software gestionale proposto per l'appalto Smart Cleaning.2**

La struttura logistica avrà il compito di garantire una presenza continua presso la Stazione Appaltante e le sedi oggetto della procedura e di consentire disponibilità in tempi ridotti di materiali, macchine, prodotti e attrezzature necessarie all'erogazione dei servizi posti a base di gara. Al fine di raggiungere questi obiettivi il Consorzio applica un modello flessibile. La funzione centrale del sistema proposto è rappresentata dal database creato appositamente sul software gestionale e dalla nostra Centrale Operativa H 24. Il sistema raccoglie tutti i dati e le informazioni necessarie alla corretta erogazione del servizio, mettendo insieme i parametri di domanda ottenuti con quelli di offerta da realizzare.

Il sistema tiene conto di tutti i dati riguardanti l'amministrazione e ogni singolo immobile coinvolto: dalla geo-localizzazione dei magazzini rispetto agli edifici da approvvigionare; delle risorse umane coinvolte; degli standard e dei parametri di servizio; della calendarizzazione degli interventi al Piano di Lavoro; di tutta la documentazione di gara; della rete di fornitori locali e con accordi attivi e dimostrabili da parte del Consorzio; dei nostri Poli Logistici dei dati di "accesso" ai magazzini di cantiere situati presso le sedi oggetto della procedura alle metodologie e frequenze di approvvigionamento.

Il sistema proposto e applicato in appalti analoghi e ritenuti complessi, consente di pianificare dettagliatamente le Risorse Materiali e Umane in maniera corretta, ottimizzata e distribuita secondo quanto previsto dal Piano di Lavoro e dalla suddivisione dei Gruppi di Lavoro e di gestire in maniera AUTOMATICA le richieste di fornitura straordinaria, integrativa anche in situazioni di urgenza/emergenza.

Attraverso la rete di magazzini, poli logistici, cantieri operativi e fornitori del Consorzio già attivi sul territorio di Roma e in tutta la regione Lazio, sarà implementata la rete di collegamento con le sedi oggetto della presente procedura, basato su parametri che comprendono: il dimensionamento dell'ordine; livelli di priorità; tempi previsti per la disponibilità di persone e risorse. Con l'utilizzo di parametri impostati da Smart Cleaning.2 (basati su dati teorici di consumo e su dati storici ottenuti dallo studio di appalti gestiti dal Consorzio e su soluzioni standard che mirano ad azzerare i tempi di ritardo delle forniture).

Il vantaggio apportato dal Sistema proposto è consentito dalla possibilità di avere tutti i dati in un unico software gestionale, il quale consentirà un monitoraggio dei consumi centralizzato e quindi l'applicazione di modelli economici di scala. La standardizzazione dei processi logistici consentirà una sensibile riduzione dei costi di gestione, del dimensionamento delle scorte presenti e dei trasporti garantendo non solo un'eccellente semplificazione nella gestione dell'appalto ma portando benefici anche ambientali con la riduzione della produzione di Co2 dovuto ad un numero eccessivo di trasporti e spostamenti fra i poli logistici e le sedi in oggetto.



Come indicato nella documentazione di gara, la procedura non prevede la fornitura di beni igienico sanitari a carico della scrivente, ma prevede il servizio di approvvigionamento da parte delle risorse operative all'interno delle aree adibite a servizi igienici. La possibilità di **gestione AUTOMATICA delle richieste di approvvigionamento rappresenta un vantaggio strategico apportato al servizio** in quanto: tutti i distributori igienico sanitari presenti presso i servizi igienici saranno muniti di **QR-CODE** univoco identificativo, successivamente viene creata la mappatura dei suddetti distributori con il loro posizionamento su mappa multimediale inserita sul sistema informatico. In caso di mancata presenza dei beni di consumo, **gli utenti abilitati da UNIONCAMERE potranno effettuare la richiesta di fornitura tramite la semplice scansione del QR-CODE applicato** mediante il proprio smartphone. Gli operatori di turno e addetti al servizio di pulizia riceveranno sul proprio tablet un>alert con la richiesta di fornitura. Il sistema segnalerà all'operatore la posizione dell'area da rifornire e questi si attiverà tempestivamente per il ripristino del temporaneo disservizio.

La presenza territoriale del Consorzio per la corretta gestione del servizio è garantita da:

- 1) Presso la Sede Centrale del Consorzio, sita in Via Roberto Ago 68/70 – Roma, sono situati i nostri uffici amministrativi, commerciali, del personale e la nostra Centrale Operativa H 24;
- 2) La struttura territoriale è costituita dalla nostra rete di magazzini, poli logistici e cantieri operativi (appalti pubblici e clienti privati);
- 3) Una Struttura virtuale H 24 costituita dalle tecnologie hardware e software sincronizzate con il software gestionale Smart Cleaning.2;
- 4) Il Call Center con Numero Verde e le modalità descritte nel paragrafo precedente;
- 5) Fornitori, come riportato nell'elaborato grafico riportato in chiusura del presente paragrafo, il Consorzio dispone di numerose commesse attive su tutto il territorio romano, per tale motivazione abbiamo provveduto già in fase di progettazione ad individuare e stipulare accordi (ove assenti) con i distributori locali, e più prossimi alle aree oggetto di gara. I nostri fornitori di zona sono abituali a garanzia di tempi di fornitura di tutto il necessario in tempi ridotti e direttamente presso le sedi della Stazione Appaltante;
- 6) Locali, Magazzino di Cantiere, è la zona di ricovero dei materiali di consumo, prodotti e attrezzature necessarie allo svolgimento del servizio, concesso dalla Stazione Appaltante.




I presidi adiacenti alle sedi oggetto della procedura saranno tutti istruiti sul possibile supporto da dare alla commessa. Di seguito riportiamo gli enti di maggior rilievo, nostri committenti presenti nelle aree adiacenti alle sedi di UNIONCAMERE:






GRUPPO DI LAVORO PROPOSTO

La composizione dei gruppi di lavoro è stata progettata in relazione alle richieste e reali necessità degli immobili oggetto della procedura. In tal caso, nel rispetto di quanto indicato finora i gruppi di lavoro saranno coordinati dall'**RDS – Responsabile del Servizio** e dai Capo Squadra assegnati. Il Capo Squadra (**CS nella tabella**) si occuperà del coordinamento sul campo delle risorse operative assegnate e si occuperà dei servizi specialistici (interventi di pulizia con l'impiego di mezzi complessi o mezzi uomo a bordo, come gli operatori specializzati di 3° e 4° livello). In modo da ottemperare al monte ore richiesto in fase di gara, il Consorzio, sin dalla fase di avvio del contratto, garantirà l'inserimento di N.° **3 Nuove Risorse Operative** (nuove assunzioni):

IMMOBILE 01 – VIA NERVA 1						
CS1*	Numero Operatori	3° Livello	2° Livello	Attività	Giorni di Servizio	Fascia Oraria

		4	1	3	Servizio Giornaliero	Dal Lunedì al Venerdì	Dalle ore 6.00 alle ore 9.00
					Servizio Periodico	Dal Lunedì al Venerdì	Dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle 14.00 alle 18.00
					Sabato	Dalle 8.30 alle 13.30	
* Festivi Attivabili							

IMMOBILE 02 – PIAZZA SALLUSTIO 21 (VILLINO MACCARI – SALA LONGHI – SALA SABATI – VILLINO ADRIANEO)							
	CS2* 	Numero Operatori	4° Livello	2° Livello	Attività	Giorni di Servizio	Fascia Oraria
		6 	1	5	Servizio Giornaliero	Dal Lunedì al Venerdì	Dalle ore 6.00 alle ore 9.00
					Servizio Periodico	Dal Lunedì al Venerdì	Dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle 14.00 alle 18.00
						Sabato	Dalle 8.30 alle 13.30
* Festivi Attivabili							

IMMOBILE 03 – PIAZZA SALLUSTIO 9							
	CS1* 	Numero Operatori	3° Livello	2° Livello	Attività	Giorni di Servizio	Fascia Oraria
		1 	-	1**	Servizio Giornaliero	Dal Lunedì al Venerdì	Dalle ore 6.00 alle ore 9.00
					Servizio Periodico	Dal Lunedì al Venerdì	Dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle 14.00 alle 18.00
						Sabato	Dalle 8.30 alle 13.30
* Festivi Attivabili; ** Operatore distaccabile da via Nerva o piazza Sallustio 21							













DISPONIBILITA' E REPERIBILITA' DEL SUPERVISORE/COORDINATORE – RESPONSABILE DEL SERVIZIO (RDS)

Il Consorzio Stabile Istant Service, in caso di aggiudicazione e subito dopo l'aggiudicazione finale, garantirà la nomina di un Responsabile del Servizio, dedicato esclusivamente all'appalto per tutta la durata contrattuale.

Il Responsabile del Servizio è la persona fisica, nominata dal Consorzio, nei confronti della Stazione Appaltante – UNIONCAMERE, per la presente procedura e interfaccia unica/principale nei confronti dei Responsabili nominati dalla Stazione Appaltante. È il gestore di tutti gli aspetti del contratto di fornitura, sia per quanto riguarda gli aspetti qualitativi che economici. In riferimento alle attività oggetto di gara si occuperà di:

- 1) **Effettuare i controlli a campione, come indicato all'ART. 13 del Capitolato Tecnico con frequenza mensile**, in un'ottica di miglioramento del servizio ed in modo da garantire un livello qualitativo e igienico di alto livello i controlli a campione saranno effettuate con un **incremento della frequenza da mensile a Settimanale**, se gradito dalla Stazione Appaltante.
- 2) **Garantire l'osservanza delle disposizioni indicate al punto 7 del Capitolato Tecnico e nel dettaglio:**
 - ↳ **Ridurre al minimo indispensabile il consumo di acqua e di energia elettrica necessaria all'espletamento del servizio** – in relazione a tale disposizione saranno individuate le fasce orarie con minor consumo ed impatto, le attività giornaliere con maggior consumo idrico saranno effettuate durante le ore indicate; le attività periodiche che comportano l'impiego di macchinari complessi saranno effettuate esclusivamente durante le fasce orarie di minor consumo, in modo da garantire una sensibile riduzione sia di costi che sull'impatto ambientale;
 - ↳ **Spegnere le luci dei locali in assenza del personale interno ad UNIONCAMERE e di tutte le luci al termine delle operazioni di pulizia** – al termine della giornata/turno lavorativo gli operatori assegnati al "piano" si occuperanno del monitoraggio degli impianti elettrici con consecutivo spegnimento di quelli accesi;

- **Chiudere tutti i rubinetti dell'acqua appena possibile e comunque al termine del proprio turno di lavoro** – al termine del turno di lavoro sarà effettuata una ronda di monitoraggio per il controllo dei rubinetti presenti negli immobili;
- **Chiudere al termine dell'orario di pulizia tutte le porte interne, esterne e le finestre dei locali;**
- **Notificare in tempo reale al DEC eventuali problemi o impedimenti connessi allo svolgimento del servizio** – in relazione a tale disposizione, gli operatori che dovessero riscontrare problematiche che rallentano o impediscono la normale esecuzione del servizio, compileranno l'apposita **"SCHEDA SEGNALAZIONE GUASTI"** e ove necessario **"SCHEDA SEGNALAZIONE MANCATA ATTIVITÀ"** sul sistema informatico Smart Cleaning.2 direttamente dal proprio smartphone tramite semplice inserimento dei dati. La scheda Segnalazione Guasti sarà compilata per qualsiasi anomalia riscontrata nelle aree di lavoro. Compilata la suddetta scheda il Sistema la invia al Responsabile del Servizio ed ai Responsabili indicati da UNIONCAMERE. Il sistema consente di poter rilevare e segnalare in tempo reale le eventuali anomalie che possono o meno riscontrarsi in corso d'opera. Di seguito riportiamo un esempio di Scheda Segnalazione Guasti:

consorzio stabile istant service ECOLOGIA E LOGISTICA		SCHEDA SEGNALAZIONE GUASTI		UNIONCAMERE CAMERE DI COMMERCIO D'ITALIA	
EDIFICIO:		PIANO:		ID: LOCALE	
OPERATORE:					
TIPOLOGIA GUASTO	NOTE	TIPOLOGIA GUASTO	NOTE		
 Illuminazione NON Funzionante	ID Locale:	 Impianto Idrico NON Funzionante	ID Locale:		
	PREVISIONE DANNO		PREVISIONE DANNO		
	ES.: Lampadina fulminata		ES.: Non esce acqua		
 INCENDIO	ID Locale:	 ALLAGAMENTO	ID Locale:		
	PREVISIONE DANNO		PREVISIONE DANNO		
	ES.: Incendio dovuto a... Mancata possibilità di accesso		ES.: Allagamento dovuto a... Mancata possibilità di accesso		
 DANNI/ ANOMALIE SANITARI	WC	 DANNI/ ANOMALIE ELEMENTI DI ARREDO SANITARI	SPECCHIO		
	SCARICO		LAVABO		
	TAVOLETTA		RUBINETTERIA		
	ALTRO		RUBINETTO APERTO		
 VETRO ROTTO	FINESTRA	 IMPOSSIBILITA' DI ACCESSO	PORTA CHIUSA A CHIAVE		
	PORTA FINESTRA		DANNO ALLA MANIGLIA		
	SEPARATORE		DANNO ALLA SERRATURA		
	ALTRO		DANNO AL BUSSOLOTTO		
 PRESENZA DI INFESTANTI	TOPI	 DANNI AD ARREDAMENTI	ARMADI		
	BLATTE		ARCHIVI		
	INSETTI VOLANTI		SEDIE-DIVANI-POLTRONE		
	ALTRI INSETTI		CASSETTIERE-MOBILI		
 DANNI TECNOLOGIE INFORMATICHE	PC	 DANNI POSTAZIONI DI LAVORO	PC		
	MONITOR		TAVOLO		
	STAMPANTE		SEDIA		
	ALTRO		ALTRO		

OFFERTA TECNICA

ANOMALIE SEGNALATE IN TEMPO REALE AL RESPONSABILE DI UNIONCAMERE

IMPIANTO IDRICO	IMPIANTO ELETTRICO	IMPIANTO DI ALLARME
INFORTUNIO SUL LAVORO	DANNI AD ARREDI	MANCATO FUNZIONAMENTO
FURTO O SMARRIMENTO	DANNI ACCIDENTALI	DANNI TECNOLOGIE
*Barrare la casella in corrispondenza della tipologia di guasto		
Data:	ora:	firma:
Allegati		

Nel caso in cui, l'anomalia dovesse in qualsiasi modo impedire l'esecuzione dell'attività programmata, l'Operatore allegnerà la scheda di "Segnalazione Mancata Attività":

consorzio stabile istant service ECOLOGIA E LOGISTICA		SCHEMA SEGNALAZIONE MANCATA ATTIVITA'		UNIONCAMERE CAMERE DI COMMERCIO D'ITALIA	
RIFERIMENTO SCHEMA SEGNALAZIONE GUASTI					
DATA					
EDIFICIO					
PIANO					
AREA					
LOCALE					
ATTIVITA' NON EFFETTUATA					
MOTIVAZIONI STANDARD 		AREA/ STANZA CHIUSA A CHIAVE			
		INGOMBRO DI VARIA NATURA SU PIANO DA LAVORO			
		LAVORI DI RESTRUTTURAZIONE/ MANUTENZIONE, EDILI IN GENERE IN CORSO			
		BAGNO OCCUPATO			
		PRESENZA DEL PERSONALE INTERNO			
		EVITATO DI FARE RUMORE/ INTRALCIARE LE NORMALI ATTIVITA' DELL'ENTE			
		AREE ESTERNE – CONDIZIONI CLIMATICHE AVVERSE			
		AREE IN SICUREZZA – DISPOSIZIONI SICUREZZA INTERNA			
		AREE CED – DISPOSIZIONI ENTE			
		ALTRO:			





Il Responsabile individuato dal Consorzio, sin dalla fase di start-up comunicherà i propri recapiti e la **REPERIBILITA' H 24, 7 GIORNI su 7 per 365 giorni/anno**. Per il presente appalto il Consorzio, in caso di aggiudicazione, nominerà Responsabile il Sign. Antonio Bortone, di seguito il CV con la formazione di settore:

Informazioni Personali		
Antonio Bortone – Direttore Tecnico del Consorzio Stabile Istant Service. Nato a Roma il 26/03/68		
Presentazione		
<p>Gestore del Servizio (ANNI DI SERVIZIO < 25) , la nomina e le mansioni sono stata acquisite a seguito della sua esperienza dal 1990 al 2012 presso il Ministero della Giustizia nella sede centrale di Via Arenula (Roma) per varie aziende interne ed esterne alla nostra holding fino al 01/01/2016 quando il Responsabile è stato assunto direttamente alle dipendenze del Consorzio Stabile Istant Service come Direttore Tecnico. Si occupa della Sorveglianza degli Appalti e del loro buon andamento recandosi nei luoghi di lavoro e accertandosi che il servizio sia reso nel rispetto degli accordi e delle esigenze; verifica la possibilità e l'implementazione di nuove tecnologie, organizza la struttura operativa, impartisce direttive per tutelare la salute sui luoghi di lavoro, analizza il buon andamento della commessa presentando report mensili completi di azioni correttive, impartisce ordini ai Capo operai per la coordinazione e la programmazione dei lavori con cadenza giornaliera. La pluriennale esperienza e le competenze acquisite, sono essenziali per poter gestire commesse complesse ed impegnative, grandi doti nel problem solving ci permettono di raggiungere gli obiettivi della commessa ed il superamento del servizio della Customer Satisfaction.</p>		
Istruzione & Formazione Professionale		
Titolo di Studio: Diploma Istituto Professionale per l'Industria		
CORSO EFFETTUATO	ANNO	DURATA

Corso Norme UNI EN ISO 9001	2018	18 H
Corso Norme Legge 626/94	2018	12 H
Corso L'Impresa di Pulimento ed il Budget in cantiere	2017	6 H
Corso Gestione e Pianificazione degli Appalti	2017	4 H
Corso Legge 115 e H.A.C.C.P	2019	8 H
Corso Tecnico Gestione dei Cantieri	2018	16 H
Corso Disinfestazione Insetti Alati e Striscianti	2017	48 H
Corso Disinfestazione Profilassi Antimurina	2017	48 H
Corso di Aggiornamento D.LGS. 163/2006	2019	12 H
Corso di Addetto al Primo Soccorso	2019	12 H
Formazione in materia CAM: Risparmio energetico; Prodotti ecologici e etichette ambientali; Tecniche di riduzione dei consumi idrici ed energetici; Sistemi e procedure di dosaggio dei prodotti; Raccolta Differenziata dei rifiuti e procedure per rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi.	2019	26 H

DOTAZIONI TECNICHE PER IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

In modo da garantire l'esecuzione dei servizi in totale sicurezza, il Responsabile del servizio durante gli orari di attività (comprese in orari di chiusura delle normali attività degli immobili o in caso di assenza del personale) **effettuerà GIRI DI RONDA in modo da poter sia effettuare le ispezioni a campione calendarizzate e sia per poter incrementare il livello di sicurezza degli operatori** eventualmente dislocati in aree remote, resta da sottolineare che il Consorzio fornirà **Dispositivi di Sicurezza Uomo a Terra NANO 3G**, il sistema è in grado di segnalare in automatico ad una serie di utenti preimpostati la "mancata verticalità" dell'operatore. Dotazioni:

	TABLET & Check List - di controllo del servizio di pulizia, compilata direttamente su tablet aziendale mediante software Smart Cleaning.2 e condivisione in tempo reale.
	Torcia UV - Specifica per il controllo qualità. Supporto al controllo visivo, completi di occhiali di sicurezza e protezione UV. (N.° 1 in dotazione)
	Test Usa e Getta - per il controllo delle superfici, contaminate, sporche e sottoposte a processo di pulizia e decontaminazione. (N.° 100 in dotazione)
	Autoveicolo Elettrico Aziendale - per gli spostamenti fra gli stabili operativi. Emissioni 0, con motore elettrico da 55 kW. (N.°1 in dotazione)

AMPLIAMENTO DELLE FASCE ORARIE DI REPERIBILITA' DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Le fasce orarie indicate per l'attività di pulizia all'Art.9 – Modalità di Esercizio sono indicate fra le 6.00 e le ore 9.00 e fra le 14.00 e le 18.00, nelle asce orarie indicate sarà garantita la presenza e la reperibilità del Responsabile del Servizio, inoltre in modo da garantire la completa copertura delle attività richieste e la pronta risposta per qualsiasi tipologia di anomalia/emergenza la **Reperibilità del Responsabile del Servizio**, come indicato nella presente offerta tecnica, è di **H 24 7 giorni su 7 per 365 giorni anno**.

In caso di situazioni di assenza del Responsabile del Servizio, il Consorzio garantirà la presenza del Vice.

DISPONIBILITA' E REPERIBILITA' DEL RESPONSABILE DELLA QUALITA' E AMBIENTE

Il Consorzio garantisce la messa a disposizione di un Responsabile per la Qualità dell'appalto **Reperibile dal Lun. al Ven. Ore 9.00/18.00**, di seguito riportiamo il CV con la formazione specifica e le esperienze professionali:

Informazioni Personali
Dot. Mario Bocchetti – Responsabile del sistema integrato di Qualità, Ambiente & Sicurezza e Formatore del Consorzio Stabile Istant Service. Nato il 15/05/60
Presentazione
Dot. Ingegnere, Consulente di Alta Direzione, di elevata professionalità e con oltre 15 anni di esperienza a livello nazionale nella gestione organizzativa, nell'analisi dei processi aziendali e del loro eventuale miglioramento o riprogettazione. Project Manager per quanto riguarda progetti complessi in ambito BPR, Quality, Health, Safety and Environment Management, RSPP e CE

Directives e nello sviluppo ed implementazione di soluzioni innovative in relazione alle esigenze e alle richieste di importanti realtà aziendali in settori Ateco molteplici e differenti. Solido background del management industriale, maturato nelle esperienze nel settore aeronautico, acquisendo una conoscenza approfondita di tutti i processi aziendali e in particolare di quelli produttivi, oltre ad una chiara visione dell'impatto di ognuno di essi nella conduzione generale di appalti e aziende. Formatore professionista in ambito QHSE & Auditing con ottima predisposizione al lavoro di squadra leader capace di motivare Team Multidisciplinari, creando un'ambiente di lavoro stimolante, gratificante e fortemente competitivo.

Competenze Professionali

Business Process Management; Contract General Management; Business Process Analysis Solutions; Strategic Planning; Risk Analysis; QHSE Management; Project Management; R&D; Team Building & staff Performance; Training Leadership; Problem Solving.

Esperienze Professionali

ENTE	POSIZIONE RICOPERTA	ANNI
LCL – Consulting	Direttore Generale	Dal 1999 al 2015
Centro di Formazione AIFOS	Direttore Centro di Formazione	Dal 2012
Alfa Romeo Avio SPA Pomigliano d'Arco (NA)	Responsabile Ufficio Materiali & Tecnologie Innovative	Dal 1987 al 1999
Collaborazione con Rools-Royce, SNECMA, Volvo, Flight-Motor MTU, MAN	Responsabile Ufficio Materiali & Tecnologie Innovative	Dal 1987 al 1991
Collaborazione con GE Rools-Royce, Airbus, SNECMA, Volvo, Flight-Motor MTU, MAN	Responsabile Tecnico di Produzione & Project Manager	Dal 1993 al 1996
Consorzio Stabile Istant Service	Responsabile Qualità, Ambiente & Sicurezza e Formatore	Dal 2015

Istruzione & Formazione Professionale

Titolo di Studio: Laurea in Ingegneria Aeronautica conseguita presso il Politecnico di Napoli 1989-1995; Master in specializzazione in Ingegneria Meccanica a Cranfield (GB) c/o Rolls Royce. Corso di Specializzazione presso Computedivision: CAD; Corso di Specializzazione in DOE – Design of Experiments, tecniche di Statistica Avanzata; Corso di Specializzazione in DOA – Design Organization Approval) presso Joint Aviation Authority – NL Amsterdam.

Qualifiche, Istruzione e Formazione: Iscrizione all'Albo Ingegneri Provincia di Napoli – N.° 9975/1988; Qualificazione British Standar Institute/Eara per la progettazione di Sistemi Ambientali Secondo Uni En Iso 14001/Emas; Qualificazione CEPAS per l'auditing di Sistemi Ambientali secondo Uni En Iso 14001/Emas; Qualificazione CEPAS per l'auditing di Sistemi Ambientali secondo Uni En Iso 9001; Qualifiche TUSSL (Mod. C e B completo) d. leg. VO 81/2008; Associato Qualificato AIFOS – Associazione Italiana Formatori Sicurezza Albo Ministero Interni per Legge 818/1994 al n° NA09975I02159 Prevenzione Incendi; Qualificazione I.R.I.S. (International Railway Industrial Standard).

1.2 QUANTITA' E QUALITA' DELLA FORMAZIONE SPECIALISTICA DEDICATA AL PERSONALE ANCHE IN RELAZIONE A QUANTO PREVISTO DAL D.LGS 81/2008 E DAL D.M. 24.5.2012 (CAM)

I Corsi di formazione proposti dal Consorzio sono organizzati dall'area gestionale – Risorse Umane. La figura incaricata è il Responsabile della Formazione il quale elabora piani formativi in relazione al fabbisogno formativo degli operatori coinvolti.

Il piano formativo proposto dal Consorzio è composto da **Moduli Formativi** i quali a loro volta sono suddivisi in argomentazioni e fasi: pratico e teorica. Per il presente appalto saranno implementate:

- 1) **Analisi del percorso formativo** effettuato dalle risorse operative e analisi dei fabbisogni;
- 2) **Forma Aperta dei corsi;**
- 3) **Docenti Certificati AIFOS con esperienza pluriennale;**
- 4) **Addestramento pratico (on_the_job)** con affiancamento dello Staff Tecnico Miglioramento, composto dai nostri tecnici e operatori specializzati, che durante i primi 30 giorni di servizio supporteranno gli operatori titolari sul campo, al fine di trasmettere le tecniche e il know-how apportato dal Consorzio al presente servizio;
- 5) **Applicazione di tecniche specifiche nella progettazione del servizio;**
- 6) **Impiego di sistemi informatici per i moduli formativi e tutte le informazioni necessarie presenti su Smart Cleaning.2.** Le figure abilitate avranno accesso al modulo **E-Learning** per la consultazione di video tutorial e materiale didattico.

- 7) **Tracciabilità e Reporting della Formazione**, tutti i risultati dei corsi effettuati e il calendario dei corsi da effettuare sarà visualizzabile sul sistema web based in tempo reale. Il calendario dei corsi di formazione e/o di aggiornamento sarà comunicato entro il primo del mese precedente al corso.

Grazie alla collaborazione del Consorzio con la Sutter Academy (formazione e assistenza Sutter Professional) i corsi saranno effettuati previo avviso di 15 giorni e tenuti da Consulente Esterno inviato direttamente dall'azienda. La formazione è garantita da corsi formativi firmati SUTTER LAB.

Di seguito riportiamo i **Moduli Formativi per il Personale Operativo Titolare del Servizio**:

Modulo A – Nuove Assunzioni – Durata Complessiva 8 Ore:

- A.1 – Struttura Organizzativa e quanto previsto in appalto; Luoghi di Lavoro e Tipologia di Area Omogenea; Contatti con i Responsabili assegnati; Trasmissione delle informazioni necessarie all'inserimento (Durata 1 Ora);
- A.2 – Spiegazione delle attività di Pulizia Ordinarie e Periodiche previste; Lettura del PDL – Piano Di Lavoro (Durata 1 Ora);
- A.3 – Illustrazione delle procedure di Autocontrollo e di verifica informatizzata della presenza (Durata 2 Ore);
- A.4 – Illustrazione delle funzionalità del Software Gestionale Smart Cleaning.2 (Durata 1 Ora);
- A.5 – Spiegazione del Call Center e dei canali di comunicazione messi a disposizione (Durata 1 Ora);
- A.6 – Cenni sulle Normative ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 (Attuale ISO 45001) e SA 8000 (2 Ore).

Modulo B – Tecnico di Base – Durata Complessiva 20 Ore:

- B.1 – Illustrazione del Piano di Lavoro – PDL (Durata 1 Ora);
- B.2 – Utilizzo dei Prodotti e dei Sistemi di Dosaggio (Durata 2 Ore);
- B.3 – Utilizzo di Macchine e Attrezzature (Durata 2 Ore);
- B.4 – Dispositivi di Protezione Individuale – DPI & Dispositivi di Protezione Collettivi – DPC (Durata 1 Ora);
- B.5 – Attività, Procedure e Sequenza Operativa per le Operazioni di Pulizia Giornaliera (Durata 4 Ore);
- B.6 – Attività, Procedure e Sequenza Operativa per le Operazioni di Pulizia Periodica (Durata 5 Ore);
- B.7 – Gestione dei Rifiuti e Procedure Operative (Durata 2 Ore);
- B.8 – Raccolta Differenziata dei Rifiuti; Gestione e Impiego del Dispositivo Discovery Mobile per la gestione informatica dei rifiuti differenziati (Durata 2 Ore);
- B.9 – Etica e comportamento sul posto di lavoro (Durata 1 Ora).

Modulo C – Tecnico Avanzato – Durata Complessiva 11 Ore:

- C.1 – Raccolta dei rifiuti differenziati, speciali, pericolosi e non e classificazione dei codici CER (Durata 1 Ora);
- C.2 – Utilizzo di Macchine Complesse (Durata 4 Ore);
- C.3 – Abilitazione Lavori in Quota (Durata 6 Ore).

Modulo D – ECO – Durata Complessiva 26 Ore:

- D.1 – Formazione in materia CAM; Risparmio energetico e corretto impiego delle dotazioni (Durata 6 Ore);
- D.2 – Etichette ambientali e prodotti ISO tipo "I" (Durata 5 Ore);
- D.3 – Tecniche di riduzione dei consumi Idrici ed Energetici (Durata 5 Ore);
- D.4 – Sistemi e Procedure di Diluizione e Dosaggio dei prodotti (Durata 3 Ore);
- D.5 – Campagna di sensibilizzazione per la raccolta differenziata dei rifiuti (Durata 7 Ore).

Modulo E – Informatica di Base e Software – Durata Complessiva 4 Ore:

- E.1 – Sistema Operativo; Office Base: Word & Excel (Durata 1 Ora);
- E.2 – Illustrazione Funzionalità e Utilizzo del Software Smart Cleaning.2 (Durata 2 Ore);
- E.3 – Utilizzo dei sistemi software per la rilevazione della presenza e dei passaggi (Durata 1 Ora).

Modulo F – Safety I – Durata Complessiva 8 Ore: In Riferimento alla Normativa OHSAS 18801 e ISO 45001.

Modulo G – Safety II – Durata Complessiva 16 Ore: Primo Soccorso (art. 37 e 45 del D.Lgs 81/08 – Allegati III e IV del D.M. 388/2003) Aziende Gruppo A.

Modulo H – Safety III – Durata Complessiva 6 Ore: BLSD/PBLSD (Basic Life Support – Early Defibrillation).

Modulo I – Safety IV – Durata Complessiva 16 Ore: Gestione delle Emergenze – Antincendio Rischio Elevato (art. 7 del D.M. 10 marzo 2008 – Art. 37 e 46 del D.Lgs. 81/08).

Modulo L – Emergenza Sanitaria COVID-19 – Durata Complessiva 4 Ore: Gestione delle attività in relazione al rischio biologico CORONAVIRUS – Formazione sulle misure di prevenzione che possono essere adottate in base agli scenari di lavoro ipotizzabili. Rif.: Circolare Min. Salute n. 3190 del 03.02.2020 e successive integrazioni, Tipologia e Impiego di DPI specifici.

ORE DEDICATE ALLA FORMAZIONE DEL PERSONALE TITOLARE DEL SERVIZIO

Nel rispetto di quanto indicato nei Moduli Formativi riportati nel presente paragrafo di seguito riepiloghiamo in formato tabellare il monte ore dedicato alla formazione e all'aggiornamento del personale dedicato al servizio per la durata complessiva di 18 Mesi:

TIPOLOGIA	MODULO/CORSO	FREQUENZA	FORMAZIONE IN AULA	FORMAZIONE SUL CAMPO	TOTALE ORE MODULO
Formazione	A) Modulo Nuove Assunzioni	1 Intervento	6	2	8
	B) Modulo Tecnico di Base	1 Intervento	16	4	20
	C) Modulo Tecnico Avanzato	1 Intervento	7	4	11
	D) ECO (Riduzione Impatto Ambientale e CAM)	1 Intervento	18	8	26
	E) Informatica di Base & Sistemi Software	1 Intervento	3	1	4
	F) Safety I – Sicurezza OHSAS 18001 – ISO 45001	1 Intervento	7	1	8
	G) Safety II – Primo Soccorso Sanitario	1 Intervento	12	4	16
	H) Safety III – BLS/D/PBLS	1 Intervento	5	1	6
	I) Safety IV – Antincendio	1 Intervento	14	2	16
	L) Emergenza Sanitaria Covid-19	1 Intervento	1	3	4
Aggiornamento	Formazione Tecnica	Semestrale	7	1	8*3= 24
	ECO (Riduzione Impatto Ambientale e CAM)	Trimestrale	5	1	6*6= 36
	Safety I – Sicurezza OHSAS 18001 – ISO 45001	Semestrale	5	1	6*3= 18
	Emergenza Sanitaria COVID-19: frequenza e ore in linea con l’andamento del contagio e con le eventuali nuove disposizioni ministeriali per un monte ore adeguato alla tipologia di formazione.				
ORE DI FORMAZIONE PER SINGOLA RISORSA OPERATIVA IN 18 MESI DI SERVIZIO					197

Di seguito riepiloghiamo i corsi di formazione e i moduli informativi dedicati ai Responsabili di UNIONCAMERE in relazione ai servizi oggetto della procedura e di quanto proposto nella presente offerta tecnica:

1) Funzionalità e Impiego del Call Center	2) Funzionalità, Caratteristiche e Impiego del Software Smart Cleaning.2
3) Funzionalità e Monitoraggio del Modulo Cleaning Based Working di I-Comfort per la gestione dei presidi	4) Illustrazione, comprensione e lettura del PDL – Piano di Lavoro
5) Prodotti Ecologici, Etichette e Certificati	6) Formazione per il Monitoraggio dei parametri ambientali mediante software I-Comfort
7) Formazione per il controllo qualità e sistemi di misurazione secondo Normativa UNI EN ISO 13549	

PROGRAMMA DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL CONTROLLO E OPERANTI ALL'INTERNO DEL SERVIZIO

Il Responsabile della Qualità e Ambiente proposto dal Consorzio è l'Ing. Mario Bocchetti, CV riportato nella presente offerta tecnica al punto 1.1.

Tutte le risorse interne al Sistema di Controllo e all'Auto Controllo come i Capo Squadra, saranno formati entro 15 giorni dall'avvio del servizio sulle procedure da applicare durante il Controllo, il Responsabile della Qualità si occuperà di impartire sul campo i seguenti corsi di formazione:

CORSI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PER LE FIGURE PROFESSIONALI DEDICATE AL CONTROLLO

I corsi di formazione, dedicati alle figure professionali adibite al controllo del servizio hanno lo scopo di approfondire le metodologie del controllo nel Servizio di Pulizia e Sanificazione in gestione. Le specifiche del sistema di controllo saranno definite in relazione ai dettami della norma UNI EN ISO 13549 "Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità nei servizi di pulizia".

Il Consorzio prevede due tipologie di formazione, una dedicata al personale operativo quali i Capo Squadra e gli operatori individuati, i quali ove richiesto potranno effettuare i controlli necessari e con la giusta formazione, e una tipologia per il

personale responsabile coinvolto in appalto, sia da parte del Consorzio che da parte di UNIONCAMERE quali DEC, Responsabile della Sicurezza, Verificatori e figure di responsabilità a vario titolo indicate dalla Stazione Appaltante.

L'obiettivo del corso di formazione erogato dal Consorzio è quello di formare personale in grado di gestire la qualità dei servizi erogati, con l'uso di metodi statistici e mettendo in atto azioni ed iniziative che consentono di definire e tenere sotto controllo gli standard qualitativi richiesti dalle norme, capitolato e prescrizioni di gara. L'attività di controllo richiede una notevole conoscenza e competenza che il Consorzio ha acquisito e certificato nel corso degli anni di attività e mette a disposizione il proprio responsabile per la formazione necessaria.

FORMAZIONE PER IL PERSONALE OPERATIVO DEDICATO AL CONTROLLO

Di seguito riportiamo i corsi di formazione e la relativa durata dei moduli dedicati al Personale Operativo con mansioni di controllo del servizio:

MODULO FORMATIVO	ARGOMENTI TRATTATI	DURATA
Requisiti Normativi	1) Contesto e campo di applicazione della Norma UNI EN ISO 13549 "Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità nei servizi di pulizia" (termini e definizioni); 2) Elementi di controllo, criteri di campionamento, collaudo, qualità media risultante; 3) Metodi per la registrazione dei risultati (Report, Trasmissione e Condivisione);	3 Ore
Controlli Pratici	1) Come si compila una Check-List; 2) Come si effettua il controllo – Metodologie; 3) Strumentazione tecnica da impiegare durante il controllo; 4) Metodologia e parametri per i controlli a campione;	4 Ore
Manuale di Controllo	1) Scopo del Manuale; 2) Descrizione del documento.	1 Ora

FORMAZIONE PER IL PERSONALE RESPONSABILE DEDICATO AL CONTROLLO

Di seguito riportiamo i corsi di formazione e la relativa durata dei moduli dedicati ai Responsabili incaricati da UNIONCAMERE (DEC, RUP, Responsabile della Sicurezza, Responsabile del Servizio, Verificatori, etc.)

MODULO FORMATIVO	ARGOMENTI TRATTATI	DURATA
Controllo dei Servizi in Appalto: Controllo di Risultato e Controllo di Processo	1) Introduzione alla tipologia di controllo: Risultato e Processo e indicazione delle procedure: A) Controllo di Risultato: Controllo condiviso – ISO 13549; Scopo delle Riunioni; Rilevazione della Customer Satisfaction; Gestione dei Reclami; Verifiche del Sistema B) Controllo di Processo: Autocontrollo; Controllo Informatico delle presenze; Controllo Sicurezza ISO 45001 (OHSAS 18001); Importanza della HR-Satisfaction (Human Resource).	1 Ora
Legislazione in ambito dei Controlli	1) Nuovo Codice Appalti (D.Lgs 50/2016, Titolo V Esecuzione, Art. 111); 2) Linee Guida ANAC riguardanti i controlli e le verifiche di conformità: Il DEC (Direttore Esecuzione del Contratto); 3) Verbale di Inizio Appalto (validazione): Contenuti e Criteri di stesura del verbale di inizio appalto; 4) Rapporto tra progettazione, controllo e gestione dell'appalto; 5) Verbale di Controllo periodico.	2 Ore
Requisiti Normativi	1) Contesto di applicazione della Norma UNI EN ISO 13549; 2) Elementi di controllo, criteri di campionamento, collaudo, qualità media risultante; 3) Metodi per la registrazione dei risultati (Report, Trasmissione e Condivisione);	3 Ore
Controlli Pratici	1) Come si costruisce una Check-List; 2) Come si effettua il controllo – Metodologie; 3) Strumentazione tecnica da impiegare durante il controllo; 4) Metodologia e parametri per i controlli a campione;	4 Ore
Manuale di Controllo	1) Scopo del manuale; 2) Descrizione del documento.	1 Ora

Verbale di Verifica e Conformità	1) Contenuti; 2) Aspetti Amministrativi.	1 Ora
---	---	-------

I corsi di AGGIORNAMENTO per il personale indicato saranno erogati con cadenza trimestrale.

La calendarizzazione dei corsi di formazione sarà concordata in fase di avvio del servizio con la Stazione Appaltante, prima dell'inizio di ogni singolo corso il Consorzio comunicherà mediante PEC l'invito al corso con un preavviso di 15 giorni. Sulla comunicazione saranno indicate: la data di esecuzione, il luogo di svolgimento e la relativa durata.

Nel rispetto di quanto offerto finora e indicato nei moduli formativi riepiloghiamo il monte ore dedicato alla formazione e all'aggiornamento del personale dedicato al controllo per i 18 mesi di servizio:

TIPOLOGIA	MODULO	FREQUENZA	PER OPERATORI	PER RESPONSABILI
Formazione	Controllo dei servizi in Appalto: Controllo di Risultato e Controllo di Processo	1 Intervento	---	1
	Legislazione in Ambito dei Controlli	1 Intervento	---	2
	Requisiti Normativi	1 Intervento	3	3
	Controlli Pratici	1 Intervento	4	4
	Manuale di Controllo	1 Intervento	1	1
	Verbale di Verifica di Conformità	1 Intervento	---	1
Aggiornamento	Controllo dei servizi in Appalto: Controllo di Risultato e Controllo di Processo	Trimestrale	---	1*6 = 6
	Legislazione in Ambito dei Controlli	Trimestrale	---	1*6 = 6
	Requisiti Normativi	Trimestrale	2*6 = 12	2*6 = 12
	Controlli Pratici	Trimestrale	2*6 = 12	2*6 = 12
	Manuale di Controllo	Trimestrale	---	1*6 = 6
	Verbale di Verifica di Conformità	Trimestrale	---	1*6 = 6
Totale ore di formazione per il personale dedicato al controllo in 18 mesi			32	60

2 QUALITA' DEL PIANO DI LAVORO E DELLE APPARECCHIATURE UTILIZZATE

2.1 ADEGUATEZZA ED EFFICACIA DEL PROGETTO DI CONCRETA ATTUAZIONE DEL PIANO DI LAVORO DATO

Riportiamo di seguito i dettagli e le caratteristiche che generano l'elaborazione e la predisposizione del Piano di Lavoro – PDL del servizio e alla sua attuazione pratica sul campo. Le caratteristiche sono composte da tutti i dati, gli aspetti e gli elementi in base ai quali il nostro studio di Progettazione, Ricerca e Sviluppo Sostenibile, ha pianificato l'organizzazione dei Gruppi di Lavoro che andranno ad effettuare i servizi presso gli immobili di UNIONCAMERE oggetto della presente procedura.

L'obiettivo del PDL è quello di rispondere in maniera adeguata alle esigenze della SA anche in situazioni di criticità ed emergenza. Il Consorzio in tutti i suoi appalti attivi vanta il raggiungimento di livelli qualitativi elevati, questo grazie all'insieme di procedure destinate sia al coordinamento che alla fase operativa delle nostre attività. La distribuzione giornaliera delle Risorse Operative Titolari avverrà come riportato nella presente offerta tecnica, di quanto richiesto in fase di gara e in base alle eventuali variazioni (orario di intervento) che dovessero essere richieste da UNIONCAMERE in corso d'opera. Di seguito riportiamo le attività richieste ed il cronoprogramma delle attività. Di seguito riportiamo le attività di pulizia che saranno effettuate presso le aree oggetto di gara, con l'ID di codifica, la Frequenza Richiesta (**FR**), la Frequenza Proposta (**FP**) (in via di miglioria e di ottimizzazione dei servizi):

LEGENDA FREQUENZE DI INTERVENTO				
G – Giornaliero	S – Settimanale	2/S – 2 volte a settimana	Q – Quindicinale	M – Mensile
3M – Trimestrale	4M – Quadrimestrale	6M – Semestrale	A - Annuale	ST - Stagionale

ID	ATTIVITA'	FR	FP
PG.01	raccogliere tutta la carta e le scatole di rifiuto, secondo le direttive impartite da Unioncamere;	G	-
PG.02	svuotare i cestini contenenti rifiuti e lavarli all'occorrenza;	G	-
PG.03	ramazzare e lavare, con prodotti appropriati, tutti i pavimenti, compresi quelli degli impianti elevatori, con particolare cura per i piani di rappresentanza (Presidenza, Segreteria Generale, Direzione);	G	-

ID	ATTIVITA'	FR	FP
PG.04	battere ed aspirare tutti i tappeti e le superfici in moquette, ad eccezione di quelle situate nelle sale riunioni;	G	-
PG.05	pulire tutti gli zerbini;	G	-
PG.06	lavare - e se occorre, smacchiare con prodotti appropriati - tutte le scale interne e i relativi mancorrenti;	G	-
PG.07	lavare scrupolosamente e disinfettare i sanitari dei servizi igienici ed i relativi pavimenti, almeno due volte nella stessa giornata, dotandoli di carta igienica e sapone forniti da Unioncamere, con particolare cura per i piani destinati agli uffici di rappresentanza;	G	-
PG.08	spolverare e smacchiare tutte le superfici che raccolgono polvere: arredi (armadi, scrivanie, sedute, divani, tavoli riunione, ecc.), soprammobili, mensole, davanzali, ringhiere, attrezzature (ad es.: tastiere dei p.c., p.c., telefoni, ecc.), maniglie di porte e finestre, il cui numero può anche incrementarsi nel tempo;	G	-
PG.09	pulire le porte in vetro esterne ed interne, i vetri delle balconate e delle scale, le vetrate in cristallo e gli specchi dei servizi igienici;	G	-
PG.10	pulire scrupolosamente le eventuali aree attrezzate con distributori automatici di bevande, almeno due volte nella stessa giornata;	G	-
PG.11	ramazzare e lavare, con prodotti appropriati, gli androni dello stabile;	G	-
PG.12	ramazzare la pavimentazione dei cortili dello stabile;	G	-
PG.13	pulizia del perimetro esterno (marciapiedi) della sede di Piazza Sallustio n. 21 e di Via Nerva n. 1;	G	-
PG.14	smacchiare e spazzolare a fondo tutte le sedute e le poltrone in tessuto e passare con panno umido e prodotti appropriati quelle in pelle;	G	-
PG.15	in occasione dei servizi di catering, lavare i pavimenti e gli arredi dei locali utilizzati, compresi corridoi, rampe, scale e cortili interessati dallo sgombero dei materiali;	G	-
PG.16	aspirare le guide a pavimento delle scale e dei piani ove sono ubicati gli uffici di rappresentanza;	G	-
PP.01	lavare accuratamente e disinfettare i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienici;	S	G
PP.02	ramazzare e lavare i balconi degli stabili;	S	-
PP.03	pulire le porte interne e lucidare i portoni di legno esterni;	S	2/S
PP.04	lavare a fondo i piedini e le parti in plastica delle poltrone presenti nelle sale riunioni;	S	-
PP.05	pulire tutte le pareti divisorie tra le postazioni di lavoro;	S	G
PP.06	pulire gli impianti elevatori, con particolare cura per le superfici vetrate e le porte poste ai vari piani;	S	G
PP.07	pulire rifiniture in ottone, cancelli ed altri accessori metallici, compresi stemmi e targhe sugli ingressi esterni ed interni;	S	-
PP.08	eliminare scrupolosamente le ragnatele da tutti i locali delle sedi;	S	-
PP.09	pulizia delle pareti a specchio della sala grande posta al piano terra della sede di Via Nerva n. 1,	S	G
PP.10	pulire gli elementi in travertino esterni ed interni presenti	M	-
PP.11	pulire a fondo i locali tecnici, in presenza di personale autorizzato da Unioncamere;	M	-
PP.12	lavare all'interno ed all'esterno i vetri ed i telai di tutti i serramenti (finestre, portefinestre, oblò);	M	-
PP.13	aspirare a fondo con aspirapolvere i rivestimenti in tessuto di poltrone, divani e sedute in genere e pulire con panno umido e prodotti appropriati quelle in pelle;	M	Q
PP.14	ramazzare e lavare i pavimenti e le scaffalature di tutti i magazzini ed archivi, avendo cura di eliminare le ragnatele;	M	-
PP.15	spolverare e lucidare i corpi illuminanti, con particolare cura per quelli presenti al piano ove sono ubicati gli uffici di rappresentanza;	M	-
PP.16	lavare tapparelle e persiane;	M	-
PP.17	lavare le superfici in moquette nelle sale riunioni;	M	Q
PP.18	pulire a fondo gli armadi situati nelle stanze di lavoro, con particolare riferimento alla parte alta degli stessi;	M	-
PP.19	decerare e reincerare tutti i pavimenti in legno;	M	-
PP.20	spolverare con particolare attenzione tutti i quadri;	M	-

OFFERTA TECNICA

ID	ATTIVITA'	FR	FP
PP.21	pulire i locali occupati dai cassoni idrici e le relative scale di accesso;	M	-
PP.22	Pulizia fontana piazzale Piazza Sallustio n. 21;	M	-
PP.23	Pulizia della pensilina posta all'ingresso della sede di Via Nerva n. 1;	M	Q
PP.24	Lavaggio dei davanzali delle finestre eliminando il guano ove presente e provvedendo successivamente al trattamento con apposito prodotto repellente.	M	-
PP.25	lavare a fondo, con prodotti idonei, le guide poste sulle scalinate e nei corridoi direzionali;	6M	3M
PP.26	smontare, lavare a secco e successivamente rimontare le tende, con particolare attenzione per quelle presenti ai piani ove sono ubicati gli uffici di rappresentanza;	6M	4M
PP.27	pulire e lucidare i tubi cromati dell'impianto di aria condizionata;	6M	-
PP.28	decerare, sgrassare e reincerare i pavimenti in parquet, con particolare cura per quelli del piano ove sono ubicati gli uffici di rappresentanza;	6M	4M
PP.29	spolverare il materiale cartaceo e i relativi contenitori metallici esistenti nei locali adibiti ad archivio e biblioteca.	6M	-
PP.30	spolverare con aspirapolvere tutti i soffitti e le pareti interne;	A	6M
PP.31	pulire le strutture metalliche cromate degli stabili;	A	-
PP.32	spolverare e lavare le serrande interne ed esterne delle finestre;	A	-
PP.33	lavare esternamente tutti gli infissi perimetrali dello stabile.	A	-

Di seguito riportiamo la programmazione/cronoprogramma delle attività su base annuale, con l'indicazione del numero delle risorse operative (**N.OP.**) titolari coinvolte nel servizio e suddivisi per singolo immobile oggetto della procedura:

LEGENDA ID IMMOBILI & AREE IN EVIDENZA					
1 – Via Nerva 01	2 – Villino Maccari via Sallustio 21	3 – Sala Longhi via Sallustio 21	4 – Sala Sabati via Sallustio 21	5 – Villino Adriano via Sallustio 21	6 – Piazza Sallustio 9

OFFERTA TECNICA

ID	FASCIA ORARIA	NUMERO OPERATORI PER EDIFICIO						GIORNI							SETTIMANA				MESE																	
		1	2	3	4	5	6	L	M	M	G	V	S	D	1	2	3	4	GE	FE	MA	AP	MA	GI	LU	AG	SE	OT	NO	DI						
PG.01	6.00 / 8.30	4	5	1	1	1	1						-	-																						
PG.02													-	-																						
PG.03													-	-																						
PG.04													-	-																						
PG.05													-	-																						
PG.06													-	-																						
PG.07													-	-																						
PG.08													-	-																						
PG.09													-	-																						
PG.10													-	-																						
PG.11													-	-																						
PG.12													-	-																						
PG.13													-	-																						
PG.14													-	-																						

OFFERTA TECNICA

ID	FASCIA ORARIA	NUMERO OPERATORI PER EDIFICIO						GIORNI							SETTIMANA				MESE													
		1	2	3	4	5	6	L	M	M	G	V	S	D	1	2	3	4	GE	FE	MA	AP	MA	GI	LU	AG	SE	OT	NO	DI		
PP.12	8.30 / 13.30	2	3	1	1	1	1	-	-	-	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.13	8.30 / 13.30	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	🌀	-	-	🌀	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.14	8.30 / 13.30	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	🌀	-	-	-	🌀	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.15	8.30 / 13.30	4	5	1	1	1	1	-	-	-	-	-	🌀	-	-	-	🌀	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.16	8.30 / 13.30	4	5	1	1	1	1	-	-	-	-	-	🌀	-	-	-	🌀	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.17	6.00 / 8.30 8.30 / 13.30	3	-	1	1	-	1	-	-	🌀	-	-	🌀	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.18	8.30 / 13.30	2	3	1	1	1	1	-	-	-	-	-	🌀	-	-	-	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.19	8.30 / 13.30	2	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	🌀	-	-	-	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.20	8.30 / 13.30	2	3	-	1	-	1	-	-	-	-	-	🌀	-	🌀	-	-	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.21	8.30 / 13.30	2	3	-	1	-	1	-	-	-	-	-	🌀	-	🌀	-	-	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.22	8.30 / 13.30	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	🌀	-	🌀	-	-	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.23	8.30 / 13.30	1	-	-	-	-	-	-	-	🌀	-	-	🌀	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.24	8.30 / 13.30	2	2	2	2	2	2	-	-	-	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	🌀	
PP.25	8.30 / 13.30	2	2	2	2	2	2	-	-	-	-	-	🌀	-	-	-	🌀	-	🌀	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	-	
PP.26	8.30 / 13.30	2	2	2	2	2	2	-	-	-	-	-	🌀	-	-	-	🌀	-	🌀	-	-	-	🌀	-	-	-	🌀	-	-	-	-	
PP.27	8.30 / 13.30	3	3	1	1	1	1	-	-	-	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	-	-	-	🌀	-	-	-	-	-	-	
PP.28	8.30 / 13.30	2	2	2	2	2	2	-	-	-	-	-	🌀	-	-	-	🌀	-	🌀	-	-	-	🌀	-	-	-	🌀	-	-	-	-	
PP.29	8.30 / 13.30	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	-	-	-	🌀	-	-	-	-	-	-	
PP.30	8.30 / 13.30	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	-	-	-	🌀	-	-	-	-	-	-	
PP.31	8.30 / 13.30	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	🌀	
PP.32	8.30 / 13.30	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	🌀	
PP.33	8.30 / 13.30	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-	-	🌀	-	-	🌀	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	🌀	

*In rosso le migliorie di frequenza proposte dal Consorzio, resta da sottolineare che in fase di avvio del Contratto, UNIONCAMERE potrà richiedere l'applicazione di tale miglioria per singola attività o per il pacchetto completo. Nell'arco della stessa giornata il Consorzio elaborerà e trasmetterà alla SA il PDL rielaborato per approvazione.

In relazione al cronoprogramma predisposto dal Consorzio, di seguito riportiamo la suddivisione delle risorse operative e del monte ore per singolo immobile oggetto della procedura. All'interno delle schede tecniche saranno indicate: le ore di servizio giornaliero e il totale, il monte ore per i servizi periodici, il monte ore per le attività di pulizia per la durata di 18 mesi, il numero degli operatori con un FTE (Full Time Equivalent) medio impostato sul parametro di 1.060,80 ore di lavoro:

IMMOBILE	ORE AL GIORNO	ORE 18 MESI GIORNALIERO	ORE 18 MESI PERIODICO	ORE ANNO SERVIZIO DI PULIZIA	NUMERO OPERATORI
1 – Via Nerva 1	11,85	4.497,37	788,46	5.267,83	4
2 – Via Sallustio 21 (tutte le aree)	21,99	8.313,93	1.589,15	9.903,08	5
3 – Piazza Sallustio 9	1,59	600,20	140,88	741,08	1



Di seguito riportiamo la suddivisione del monte ore per immobile e livello contrattuale degli operatori titolari assegnati:

IMMOBILE	IV° LIVELLO		III° LIVELLO		II° LIVELLO	
	Numero	Ore 18 Mesi	Numero	Ore 18 Mesi	Numero	Ore 18 Mesi
1 – Via Nerva 1	--	--	1	2.925,00	3	2.342,83
2 – Piazza Sallustio 21	1	3.120,00	--	--	4	4.984,02
3 – Sala Longhi – Sallustio 21	--	--	--	--	1	1.084,96
4 – Sala Sabati – Sallustio 21	--	--	--	--	1	487,86
5 – Villino Adrianeo – Sallustio 21	--	---	--	--	1	226,24
6 – Sallustio 9	--	--	--	--	1	741,09

METODOLOGIE TECNICO OPERATIVE

Di seguito riportiamo le modalità di esecuzione delle attività di pulizia e del relativo impiego di macchinari e attrezzature (i codici assegnati alle macchine sono riportati nella successiva tabella di quantificazione e descrizione in modo da facilitare la lettura e l'associazione delle stesse con le operazioni di pulizia), prodotti chimici e DPI (icone poste a codifica di seguito):





Iconografica Sicurezza			
	È obbligatorio proteggere le vie respiratorie		È obbligatorio proteggere gli occhi
	È obbligatorio indossare la cintura di sicurezza		È obbligatorio indossare la divisa da lavoro
	È obbligatorio proteggere l'udito		Calzature di sicurezza obbligatorie
	È obbligatorio usare i guanti protettivi		È obbligatorio il casco di protezione
	È obbligatorio usare lo schermo protettivo		È obbligatorio segnalare l'area (folder, segnali acustici e visivi)

Spazzatura a Umido dei Pavimenti Rimozione della polvere, dei rifiuti e dello strato di sporco dai pavimenti		
	Sicurezza	DPI
		Divisa da lavoro certificata EU-Ecolabel; Maschera monouso; Guanti monouso; Scarpe antiscivolo; Segnaletica lavori in corso per delimitare l'area.

Modalità di svolgimento: 1) Predisporre il carrello di Servizio (A1) con tutto il necessario; 2) Rimuovere i rifiuti grossa pezzatura presenti mediante il Kit integrato per la raccolta dei rifiuti in aree interne (A2); 3) Sistemare la garza monouso pre-impregnata






di Falpi (A3) certificata EU-Ecolabel su attrezzo con piastra erogatrice di Unger (A4)); 4) Procedere alla pulizia ad umido partendo dall'area di ingresso, procedere lungo l'area perimetrale per convogliare verso il centro con movimenti ad "S"; 5) Sostituire la garza ogni 20/25 mq e ad ogni cambio locale; 6) Raccogliere eventuali rifiuti; 7) Depositare i panni impiegati nell'apposito contenitore presente sul carrello.

Aree & Locali di Applicazione: Ingressi, sale riunioni, uffici presidenza, uffici direzione, uffici standard, scale, spazi connettivi, aree tecniche, aule, aree ristoro, etc.

Macchinari & Attrezzature					Prodotti
				--	Non sono previsti prodotti.
A1	A2	A3	A4	--	

Caratteristiche Macchine: Non sono previste macchine.

Accettabilità Controllo di Risultato ISO 13549 – Controllo Visivo: Assenza di polvere e rifiuti dalle superfici; **Controllo Strumentale:** misurazione dei residui (bioluminometro).

Spolveratura a Umido	
Rimozione della polvere nel rispetto delle superfici, rimozione macchie e sporco	
	<p>Sicurezza</p>     <p>DPI</p> <p>Divisa da lavoro certificata EU-Ecolabel; Maschera monouso; Guanti monouso; Scarpe antiscivolo;</p>

Modalità di svolgimento: La pre-impregnazione dei panni consente un elevato potere pulente e una sensibile riduzione delle risorse idriche e di detergente/disinfettante. Il prodotto impiegato per la pre-impregnazione dei panni in microfibra è di tipologia PMC – Detergente Disinfettante della Linea Zero di Sutter professional, Lactic Zero, il che consente non solo la rimozione della polvere e dello sporco ma anche dei batteri presenti, unendo in tal modo le operazioni di spolveratura e disinfezione delle superfici. Per quanto riguarda le tastiere dei PC, i Case e le macchine informatiche/elettriche presenti queste saranno sottoposte ad intervento di pulizia solo in assenza del dipendente e in caso di "macchina spenta". 1) Preparare il carrello di servizio, controllare che siano presenti le vasche ermetiche con codice colore e i relativi panni in microfibra di Falpi pre-impregnati (A1 e A5); 2) Prelevare uno dei panni e procedere alla pulizia delle superfici coinvolte; 3) Piegare il panno due volte su se stesso per utilizzare sempre una porzione di panno pulita; 4) Passare il panno sulle superfici in modo omogeneo partendo sempre dall'area meno sporca fino ad arrivare a quelle maggiormente contaminate; 5) Impiegare le 4 facciate del panno, sostituire con panno con lo stesso codice colore e riporre il panno usato nell'apposita rete per invio al centro di ricondizionamento del materiale multiuso.

Poltrone, Divani e Superfici Tessili: Le operazioni di spolveratura saranno effettuate mediante l'impiego di aspirapolvere spallabile specifico per superfici tessili dotato di 6 stadi di filtraggio HEPA e Filtrete, LB4 Digital Pro di Lindhaus (M1)

Aree & Locali di Applicazione: Tutte le superfici orizzontali e verticali sopra-pavimento (arredi, tavoli, scrivanie, telefoni, sedie, poltrone, pc, attrezzature da ufficio, estintori, panche, maniglie, porte, corrimano, balaustre, pareti, pulsantiere, persiane, faretti, etc.



Macchinari & Attrezzature					Prodotti				
			---	---		---	---	---	---
A1	A5	M1	---	---	Ds1	---	---	---	---

Caratteristiche Macchine e Attrezzature:

Aspirapolvere Spallabile (M1)	Lindhaus – LB4 Digital PRO	Potenza kW: 0,34	Kw/mq: 0,00068	dBA: 62; Resa MQ/H 500
-------------------------------	----------------------------	------------------	----------------	------------------------

Accettabilità Controllo di Risultato ISO 13549: Controllo Visivo: Assenza di polvere e macchie dalle superfici; **Controllo Strumentale:** misurazione residui e carica batterica.

Vuotatura Cestini, Contenitori portarifiuti e Raccolta Differenziata Contenitori privi di rifiuti, tracce di sporco e presenza di sacchetti puliti

	Sicurezza	DPI
		Divisa da lavoro certificata EU-Ecolabel; Maschera monouso; Guanti monouso; Scarpe antiscivolo;

Modalità di svolgimento: **1)** Prelevare il Carrello di Servizio dedicato alla Raccolta dei Rifiuti Differenziati (MAGIC PRO – A6); Controllare che tutto l'occorrente sia presente; Indossare i guanti monouso; Chiudere il sacco presente nel contenitore prima di sollevarlo e successivamente collocarlo nel comparto dedicato alla tipologia di rifiuto e identificato secondo codice colore; **2)** Prelevare il Panno in microfibra (Micropanno di Falpi – A5) pre-impregnato con soluzione detergente disinfettante PMC (Lactic Zero di Sutter – DS1) ed eliminare eventuali tracce di macchie, sporco e batteri presenti; **3)** Riposizionare nuovo sacchetto ecologico per la raccolta dei rifiuti differenziati con codice colore analogo; **4)** Quando il Carrello di Servizio risulta Pieno, chiudere il sacco presente nel vano identificato dal codice colore e collocarlo presso deposito di stoccaggio temporaneo indicato dalla SA; **5)** Al termine delle attività di pulizia, trasportare i sacchi presso gli appositi contenitori AMA situati nelle aree esterne.

PRESTAZIONE MIGLIORATIVA: impiego di sistema Discovery Mobile (A7) per l'indicazione del passaggio di raccolta rifiuti, la segnalazione della tipologia di rifiuto e dei dati volumetrici;



Aree & Locali di Applicazione: Tutti i locali che presentano cestini portarifiuti, contenitori, posacenere, etc.

Macchinari & Attrezzature					Prodotti				
			---	---		---	---	---	---
A6	A5	A7	---	---	Ds1	---	---	---	---

Caratteristiche Macchine e Attrezzature:

Accettabilità Controllo di Risultato ISO 13549: Controllo Visivo: Contenitore pulito, vuoto e con sacco nuovo.

Lavaggio Manuale dei Pavimenti Rimozione dello sporco, tracce, macchie e segni dalla pavimentazione

	Sicurezza	DPI
		Divisa da lavoro certificata EU-Ecolabel; Maschera monouso; Guanti protezione chimica; Scarpe antiscivolo; Segnaletica lavori in corso per delimitare l'area.

Modalità di svolgimento: **1)** Delimitare l'area di intervento posizionato apposita segnaletica "Pavimento Bagnato"; **2)** Attrezzare il panno pre-impregnato (Microrapid di Falpi – A8) sul telaio (Ergo!Clean di Unger A4); **3)** Distribuire in modo omogeneo la soluzione detergente ecologica per pavimenti in ecocaps (Floor di Sutter – Pr1) quando il panno smette di rilasciare la soluzione (circa 25 mq) sostituirlo e depositare il panno utilizzato nell'apposita rete di contenimento per invio al centro di ricondizionamento del materiale multiuso; **4)** Iniziare dalle aree perimetrali, procedere sotto gli arredi e terminare con movimenti ad "S" sulla pavimentazione sgombra; **5)** Ripetere se presenti macchie o segni.

Aree & Locali di Applicazione: Tutti i pavimenti resistenti al lavaggio

Macchinari & Attrezzature					Prodotti				
		---	---	---		---	---	---	---
A8	A4	---	---	---	Pr1	---	---	---	---

Caratteristiche Macchine e Attrezzature: Non sono previste macchine.

Accettabilità Controllo di Risultato ISO 13549: Controllo Visivo: Pavimentazione pulita priva di qualsiasi traccia di sporco.

Controllo Strumentale: misurazione dei residui presenti di proteine e del grado di lucentezza mediante glossmeter.

Pulizia vetri, vetrate, portefinestre, plexiglass, polycarbonato
Pulizia dei vetri interni ed esterni, superfici lucide, specchi ascensore, etc.



Sicurezza



DPI

Divisa da lavoro certificata EU-Ecolabel; Maschera monouso; Guanti monouso; Scarpe antiscivolo; Segnaletica lavori in corso per delimitare l'area.

Modalità di svolgimento: le soluzioni proposte di seguito consentono la riduzione nell'impiego di prodotti chimici e la riduzione di risorse idriche: **A) Attività Manuale (specchi, superfici lucide, etc.):** impiego di panno in microfibra specifico (A5) pre-impregnato con soluzione detergente in ecocaps (prodotto monodose di Sutter – Multi – PR2); **B) Attività Tramite Tergivetro a Batterie** (finestre interne, portefinestre, etc.): impiego di tergivetro/aspiragoccia a batteria di Karcher Wv 10 ADV (M2). Il sistema consente l'incremento della produzione oraria. Emissioni sonore "0". **In caso di sporco aggressivo** sarà aggiunto prodotto monodose (Xtra-Deg di sutter – PR3). **Norme generali:** **1)** Se impiegati i sistemi meccanici, controllare lo stato di carica delle batterie; **2)** Caricare il serbatoio con soluzione ecologica; **3)** Delimitare l'area di intervento nel caso di impiego di scale e/o ponteggi con transenne in plastica da interni; **4)** Se presenti prese elettriche adiacenti all'area di intervento coprire con nastro isolante 3M; **5)** Al termine delle operazioni rimuovere il panno dall'attrezzo e/o depositare il panno in microfibra nell'apposita rete di contenimento per l'invio al centro di ricondizionamento del materiale multiuso; **6)** Rimuovere il nastro isolante.

Aree & Locali di Applicazione: Tutti i vetri, finestre interne ed esterne, superfici lucide, specchio ascensore, etc.

Macchinari & Attrezzature

Prodotti

		---	---	---			---	---	---
A5	M2	---	---	---	Pr2	Pr3	---	---	---

Caratteristiche Macchine e Attrezzature:

Tergivetro a batterie (M2)	Karcher – WVP 10 ADV	Potenza kW: 0,004	Kw/mq: 0,00002	dBA: 0; Resa MQ/H 170
----------------------------	----------------------	-------------------	----------------	-----------------------

Accettabilità Controllo di Risultato ISO 13549: Controllo Visivo: Pavimentazione pulita priva di qualsiasi traccia di sporco.

Controllo Strumentale: misurazione presenza proteine.

Aspirazione Tappeti

Superfici tessili prive di polvere, rifiuti e sporco in genere



Sicurezza



DPI

Divisa da lavoro certificata EU-Ecolabel; Maschera monouso; Guanti monouso; Scarpe antiscivolo;

Modalità di svolgimento: **A)** Aspirazione mediante aspirapolvere specifico per superfici tessili dotato di 6 stadi di filtraggio HEPA e Filtrete, LB4 Digital Pro di Lindhaus (M1) – Aspirare lo sporco dai tappeti, zerbini e da tutte le superfici tessili. **B)** Impiego di Battitappeto professionale, Classe A con sei stadi di filtraggio HEPA e Filtrete, con terminale imbevuto di Total, in modo da evitare l'eventuale fuoriuscita di microrganismi, Lindhaus – Dynamic Eco Force 450 e Hepa (M3). In caso di macchie la macchina è dotata di sistema per il lavaggio a secco delle superfici tessili.

Aree & Locali di Applicazione: Tutti i locali che presentano tappeti, guide, zerbini e/o superfici tessili.

Macchinari & Attrezzature

Prodotti

		---	---	---	Non sono previsti prodotti.				
M1	M3	---	---	---					



Caratteristiche Macchine e Attrezzature:

Aspirapolvere Spallabile (M1)	Lindhaus – LB4 Digital PRO	Potenza kW: 0,34	Kw/mq: 0,00068	dBA: 62; Resa MQ/H 500
Battitappeto (M3)	Lindhaus – Dynamic 450 e	Potenza kW: 0,90	Kw/mq: 0,0012	dBA: 79; Resa MQ/H: 750

Accettabilità Controllo di Risultato ISO 13549: Controllo Visivo: Superfici Tessili prive di polvere e rifiuti. **Controllo Strumentale:** esame del tessuto con lampada UV.

Pulizia e Disinfezione dei Servizi Igienico Sanitari

Completa pulizia delle aree indicate, riduzione ed eliminazione della carica batterica presente sulle superfici al fine di mantenere i valori limiti di soglia. Ambiente igienizzato ed eliminazione dei cattivi odori.

	Sicurezza	DPI
		<p>Divisa da lavoro certificata EU-Ecolabel; Maschera monouso; Guanti monouso; Scarpe antiscivolo; Segnaletica lavori in corso per delimitare l'area.</p>

Modalità di svolgimento: le fasi di produzione presso le aree adibite a servizi igienici sono composte da attività di deterzione (eliminazione dello sporco presente e visibile) e di disinfezione (abbattimento della carica batterica e microbica presente sulle superfici). In modo da evitare possibili contaminazioni con le altre tipologie di locali, saranno impiegati panni, vasche ermetiche, attrezzi applicatori e panni per pavimento ad uso esclusivo di tali aree. Le attrezzature dedicate saranno identificate tramite codice colore (A5):

Panni e Attrezzature con codice colore Giallo: pulizia degli specchi, del lavabo, delle rubinetterie, arredamento da bagno vario, rivestimenti adiacenti, distributori igienico sanitari, etc.

Panni e Attrezzature con codice colore Rosso: pavimenti servizi igienici, WC, tavolette copri-wc, piastrelle adiacenti, tubo di adduzione, bidet, contenitore scopino e scopino, etc.

Panno Verde: Impiegato per le attività di disinfezione delle superfici.

Tipologia di attività da effettuare presso i servizi igienici: **A)** Disinfezione incrociata: consiste nell'alterare i PMC impiegati per la disinfezione in modo che batteri, virus e funghi presenti non assuefacciano alla sostanza chimica del prodotto impiegato. Per tale ragione saranno alternati i seguenti disinfettanti: Onda RTU (Ds2), Multigenic (Ds3) e Onda Klor (Ds4) di Sutter. **B)** Monitoraggio mediante sonda collegata su smartphone e Disostruzione degli apparecchi igienico sanitari intasati, mediante l'impiego di elettro-pompa Blitz di MGF (M4); **C)** Rifornimento dei beni di consumo indicati; **D)** Disincrostazione con apposito prodotto disincrostante e panni in microfibra monouso.

Area Lavabo: **1)** Indossare i guanti monouso; **2)** Lavare con panno in microfibra giallo le superfici, partendo da quelle più pulite, in genere secondo il seguente ordine: **Porte ⇒ Maniglie ⇒ Interruttori ⇒ Specchi ⇒ Distributori Igienici (carta mani e sapone) ⇒ Interno idrosanitari ⇒ Relative rubinetterie ⇒ Altri elementi presenti.** **3)** Terminata l'operazione riporre il panno nell'apposita rete di contenimento per invio presso centro di ricondizionamento del materiale multiuso.

Area WC: **1)** Azionare scarico wc per l'eliminazione di eventuali residui presenti; **2)** Versare 50 CC di prodotto detergente disincrostante specifico con flacone a becco d'anatra di Sutter, POM WC (Pr4) lungo le pareti del wc e lasciare agire per il tempo indicato in etichetta; **3)** Detergere la parte interna del wc impiegando lo spazzolino; **4)** Con il panno in microfibra rosso pre-impregnato con soluzione specifica per i servizi igienici in ecocaps (Bath di Sutter – Pr5) partire dalle aree più pulite a quelle maggiormente contaminate, in genere secondo il seguente ordine: **Scarico ⇒ Pareti e Piastrelle adiacenti ⇒ Copri wc ⇒ Tavoletta ⇒ Esterno wc ⇒ Tubo di adduzione.** **5)** Terminata l'operazione riporre il panno nell'apposita rete di contenimento per invio presso centro di ricondizionamento del materiale multiuso.

Area Bidet: **1)** Con il panno rosso pre-impregnato procedere alla pulizia del bidet partendo dalle aree più pulite e convergendo verso quelle più sporche, in genere secondo il seguente ordine: **Rubinetteria ⇒ Interno idrosanitari ⇒ Esterno idrosanitari ⇒ Tubo di adduzione sottostante ⇒ Pareti e piastrelle adiacenti.** **2)** Terminata l'operazione riporre il panno nell'apposita rete di contenimento per invio presso centro di ricondizionamento del materiale multiuso.

Area WC & Bidet – attività di Disinfezione: **1)** Con il panno in microfibra verde, pre-impregnato con soluzione disinfettante (rotazione dei PMC) procedere alla disinfezione delle superfici presenti, in genere secondo il seguente ordine: **Vasca di scarico ⇒ Copri tavoletta ⇒ Tavoletta wc ⇒ Rubinetteria ⇒ Interno idrosanitari ⇒ Innesti ⇒ Tubi di Scarico ⇒ Esterno idrosanitari ⇒ Tubature sottostanti ⇒ Base esterna idrosanitari ⇒ Pareti e piastrelle adiacenti ⇒ Contenitore porta spazzolino.** **2)** Terminata l'operazione riporre il panno nell'apposita rete di contenimento per invio presso centro di ricondizionamento del materiale multiuso.

Pavimenti: **1)** Con la frangia in microfibra di codice colore rosso pre-impregnata con soluzione specifica per pavimenti in ecocaps, procedere alla deterzione della pavimentazione partendo dalle aree perimetrali del locale e proseguire nell'area centrale con movimenti ad "S" in modo da rendere l'attività omogenea; **2)** Ruotare la frangia e procedere nello stesso senso in modo da asciugare la pavimentazione; **3)** Terminata l'operazione riporre il panno nell'apposita rete di contenimento per invio presso centro di ricondizionamento del materiale multiuso; **4)** Prelevare dalla vasca ermetica di colore verde il panno per pavimenti pre-impregnato con soluzione disinfettante (PMC a rotazione) e con colore analogo e procedere alla disinfezione dei

pavimenti; **5)** Iniziare dalle aree perimetrali e procedere presso la zona centrale con movimenti ad "S"; **6)** Terminata l'attività non asciugare in modo da dare possibilità all'azione disinfettante di agire; **7)** Sganciare il panno dall'attrezzo direttamente sulla rete di contenimento per il materiale destinato al centro di ricondizionamento.

Contenitori porta rifiuti e porta assorbenti igienici femminili: **1)** Prelevare il sacco presente nei contenitori e smaltirlo nel comparto porta-rifiuti del carrello di servizio; **2)** Procedere alla disinfezione delle superfici con panno antibatterico in microfibra di colore verde pre-impregnato con soluzione PMC a rotazione; **3)** Sostituire il sacchetto.

Disinfezione Periodica a Vapore: Impiego di generatore di vapore performante anche in ambienti sanitari, Sani System Check di Polti (M5). Grazie al suo terminale con erogazione controllata il sistema consente di poter disinfettare le superfici termoresistenti fino a 180°. Terminata l'operazione la macchina rilascia un certificato di avvenuta sanificazione (Investimento specifico in relazione all'emergenza sanitaria COVID19).

Aree & Locali di Applicazione: Servizi Igienici, aree lavabo, spazi antibagno, superfici presenti

Macchinari & Attrezzature					Prodotti				
			---	---					
A5	M4	M5	---	---	Ds2	Ds3	Ds4	Pr4	Pr5

Caratteristiche Macchine e Attrezzature:

Generatore di Vapore	Politi – Sani System Check	Potenza kW: 2,5	Kw/mq: 0,01	dBA: 70; Resa MQ/H 250
----------------------	----------------------------	-----------------	-------------	------------------------

Accettabilità Controllo di Risultato ISO 13549: Controllo Visivo: privo di macchie, aloni, materiale organico. **Controllo Strumentale:** Misurazione della carica microbica.

FUNZIONALITA' ED EFFICACIA DEL SISTEMA DI CONTROLLO PER VERIFICARE IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' PROPOSTI E DELLA RELATIVA RENDICONTAZIONE

I controlli in contraddittorio indicati con una frequenza mensile ed effettuati dal Responsabile del Servizio, ove gradito alla SA saranno effettuati con frequenza settimanale, in modo da intensificare le ispezioni presso le aree oggetto della procedura e consentire un miglioramento continuo del servizio.

L'obiettivo principale del sistema di monitoraggio e controllo applicato dal Consorzio è la costante verifica delle attività erogate al fine di verificare eventuali scostamenti sia da quanto richiesto in fase di gara dalla SA sia da quanto previsto dalla relazione tecnica, in relazione a quanto indicato dalla **normativa ISO 13549 (servizi di pulizia requisiti per i sistemi di misurazione della qualità)**. Le figure della struttura organizzativa preposte alle verifiche provvedono ad inserire, sul portale web, in tempo reale, gli esiti e i dati ottenuti dalle attività di verifica prevista per l'appalto, grazie alle loro skills e la strumentazione tecnica fornita dal Consorzio.

A) CONTROLLO DI PROCESSO

La verifica dell'esecuzione del servizio o controllo di processo sarà effettuata sul campo dai Capo Squadra di 3° e 4° livello del CCNL, per un totale di **3 controlli giornalieri per sede**:

CONTROLLORE	SEDE	NUMERO CONTROLLI AL GIORNO	NUMERO CONTROLLI ANNO
CAPO SQUADRA DI 3° E 4° LIVELLO	1 – VIA NERVA	3 CONTROLLI AL GIORNO	756 VERIFICHE DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO
	2 – Via Sallustio 21 (intero immobile)	3 CONTROLLI AL GIORNO	756 VERIFICHE DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO
	3 – Via Sallustio 9	3 CONTROLLI AL GIORNO	756 VERIFICHE DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO





Per il presente appalto il Consorzio garantirà 2.268 verifiche per il controllo di processo

Il Capo Squadra supportato dagli strumenti e da appositi report eseguirà con la frequenza indicata i seguenti controlli:

- 1) Presenza del personale assegnato all'immobile/area e in linea con le previsioni del PDL – Piano di Lavoro;
- 2) Corretta esecuzione delle attività continuative e periodiche programmate (verifica del PDL – Piano di Lavoro);
- 3) Osservanza delle norme comportamentali e corretta applicazione delle procedure di intervento.



STRUMENTI PER IL CONTROLLO DI PROCESSO









	Lettore TAG-RFID e/o QR-CODE per la tracciabilità del servizio in tempo reale. Il sistema permette di visualizzare in real-time tramite il portale web: il numero di addetti presenti; il monte ore; il rispetto degli orari di servizio. Il passaggio dai "punti di controllo" presso le aree da monitorare. In Dotazione: Tutti gli Operatori e disco identificativo n.° 1 per locale
	Smartphone. Per il rilevamento dell'esecuzione del servizio. Dotato di sistema di tracciabilità e trasmissione dei dati in real-time. In Dotazione: Tutti gli operatori
	Il Consorzio fornirà ed installerà N.° 1 Dispositivo biometrico per la rilevazione delle presenze, I-Access, 1985-W (o simile). Tutti gli operatori saranno dotati di Badge con sistema di RFID (in & out) segneranno l'inizio e la fine del proprio turno di lavoro. I report e i dati sulle ore lavorate saranno elaborati dal software I-Access e visualizzabili in tempo reale attraverso il portale web.
	Tablet con APP specifica per il controllo dei risultati, come da Norma Uni En ISO 13549. L'RDS e il Responsabile della Qualità effettueranno il monitoraggio delle attività registrando tutti i dati sull'APP, questa eseguirà confronti in real-time restituendo report sulle aree controllate, mezzi, attività elementi evidenziando la riuscita dell'intervento, eventuali disservizi e/o criticità. In dotazione: Tutti i Responsabili.

B) CONTROLLO DI RISULTATO

La verifica mira a monitorare il livello qualitativo del servizio, allo scopo di correggere eventuali carenze rilevate e di migliorare e ottimizzare gli standard prestazionali. Il Controllo di Risultato sarà effettuato applicando un efficace piano di campionamento statistico, i cui criteri di selezione dovranno garantire un'elevata rappresentatività del campione esaminato rispetto all'andamento generale del servizio. In tal senso il Controllo di risultato per garantire la rendicontazione di dati oggettivi garantirà:

- 1) Il Controllo degli elementi** caratteristici del servizio in modo oggettivo, utilizzando come criteri di controllo, gli indicatori e le relative soglie di accettazione individuate dal Consorzio e sottoposte, in fase di redazione del Piano della Qualità all'approvazione della Stazione Appaltante.
- 2) L'analisi dei risultati e l'individuazione delle criticità** nel servizio in modo da pianificare e definire, in funzione dell'indice di gravità delle "NC – Non Conformità" rilevate e laddove necessario, stage formativi correttivi per il personale, revisione dei protocolli operativi nonché modifiche alla struttura organizzativa.

STRUMENTI PER IL CONTROLLO DI RISULTATO

N°.	Tipologia & Caratteristiche	
3		Tablet con APP specifica per il controllo dei risultati e per le richieste di ripristino, come da norma UNI EN ISO 13549. L'APP sarà interconnessa e sincronizzata con il portale web dedicato al controllo
1		Glossmetro PCE-GM 60 PLUS, per la misurazione del grado di lucentezza delle superfici oggetto del servizio di pulizia. Misura fino a 200 Gloss in 0,5 sec. Utilizzato per rendere omogeneo il grado di lucentezza.
1		Misuratore Carica Batterica e controllo Igiene, PCE-ATP1, utilizzato per la rilevazione rapida delle pulizie sulle superfici. Il misuratore invia in 10 sec il valore di misura. Utilizzato con provette di superficie.
1		Misuratore di particelle di polvere PCE-PQC 1xEU/US. Il dispositivo misura la concentrazione di particelle nell'area di polvere, fuliggini, pollini e vari tipi di aerosol. Misura fino a 75µm genera report secondo norma ISO 14644-1 allegato EU GMP I, FS 209E. (o scala di Bacharach)
3		Misuratore di qualità dell'aria PCE-RCM 16. Il dispositivo misura: TVOC; CO2; PM1; PM2,5; PM 10, temperatura, umidità, etc. il sistema genera un allarme nel caso di raggiungimento dei valori limite.
1		Scala di Bacharach per la misurazione del grado di impolveramento delle superfici. Scala da 0 a 9. (o PCE)
1		Fotometro Aqua-Check 2 per determinare la concentrazione di sostanze in acqua e nelle acque reflue. Semplice funzionamento, indipendente dalla temperatura. Precisione elevata, attrezzo da laboratorio.
3		Lampada UV, per il supporto visivo, la torcia è uno strumento professionale specifico per i controlli qualità.

C) QUANTIFICAZIONE DEI CONTROLLI A CAMPIONE

Per tutta la durata contrattuale a partire dal mese di avvio del contratto, il Consorzio garantirà controlli a campione eseguiti sulle tipologie di aree presenti dal Responsabile di Zetema o suo delegato, in contraddittorio con il Responsabile del Servizio e il Responsabile del Sistema Integrato e/o Auditors.

Gli ambienti da ispezionare all'interno delle aree sono definiti "UDC – Unità di Controllo", le UDC definite nel Verbale di Consegna dei Locali, sono composte dal numero definito di locali appartenenti ad una singola tipologia di area.

Al momento della trasmissione del PDL definitivo sarà redatto il Dimensionamento del Campione, ovvero il numero delle UDC che saranno sottoposte ad ispezione come indicato nella successiva tabella 1, nella terza colonna è riportata la proposta migliorativa del Consorzio rispetto a quanto previsto dalla normativa in vigore, attivabile o meno a discrezione della SA; nella tabella 2 sarà riportato il numero massimo accettabile delle UDC non conformi (Udcnc_max) deginito dal numero di UDC valutabili (Udcval):

Tabella 1

Numero Unità di Controllo per area omogenea*	Dimensione Campione	Proposta Migliorativa Consorzio
1 – 3	1	2
4 – 8	2	3
9 – 15	3	5
16 – 25	5	7
26 – 50	8	10
51 – 90	13	16
>91	20	23

*L'area omogenea 3 – Servizi Igienici saranno sottoposte tutte a controllo (bagni e antibagni)

Tabella 2

Numero Unità di Controllo Valutabili	Numero massimo accettabile di Unità di Controllo non Conformi
1 – 3	0
4 – 6	1
7 – 12	2
13 – 20	4
21 – 32	5
33 – 50	10
51 – 80	14
81 – 125	21

Di seguito riportiamo il numero dei controlli a campione stimati per l'appalto in relazione al numero dei locali comunicati in fase di gara nell'allegato "7 planimetrie e misurazioni":

IMMOBILE 1 – VIA NERVA				
AREA	NUMERO LOCALI	DIMENSIONE CAMPIONE	UDCnc MAX	N.° CONTROLLI IN 18 MESI
Aree tecniche	12	5	1	390,00
Aree Comuni	6	3	0	234,00
Aule/Uffici e Aree di lavoro	36	10	4	780,00
Servizi Igienici	5	5	1	390,00
Superfici scoperte	2	2	0	156,00
Totale Controlli a Campione per 18 Mesi (25 controlli a settimana in media)				1.950,00

IMMOBILE 2 – PIAZZA SALLUSTIO 21				
AREA	NUMERO LOCALI	DIMENSIONE CAMPIONE	UDCnc MAX	N.° CONTROLLI IN 18 MESI
Aree Comuni	8	3	0	234,00
Aree Tecniche	3	2	0	156,00
Servizi Igienici	7	7	2	546,00
Aule/Uffici e Aree di lavoro	36	10	4	780,00
Superfici Scoperte	5	3	0	234,00
Uffici di Rappresentanza	11	5	1	390,00
Totale Controlli a Campione per 18 Mesi (30 controlli a settimana in media)				2.340,00

IMMOBILE 3 – PIAZZA SALLUSTIO 21 – SALA LONGHI				
AREA	NUMERO LOCALI	DIMENSIONE CAMPIONE	UDCnc MAX	N.° CONTROLLI IN 18 MESI
Aree Comuni	1	2	0	156,00
Aree Tecniche	4	3	0	234,00
Servizi Igienici	3	3	0	234,00
Aule/Uffici e Aree di lavoro	1	2	0	156,00
Totale Controlli a Campione per 18 Mesi (10 controlli a settimana in media)				780,00

IMMOBILE 4 – PIAZZA SALLUSTIO 21 – SALA SABATI

AREA	NUMERO LOCALI	DIMENSIONE CAMPIONE	UDCnc MAX	N.° CONTROLLI IN 18 MESI
Aree Comuni	3	2	0	156,00
Aree Tecniche	1	2	0	156,00
Servizi Igienici	1	2	0	156,00
Aule/Uffici e Aree di lavoro	1	2	0	156,00
Totale Controlli a Campione per 18 Mesi (8 controlli a settimana in media)				624,00

IMMOBILE 5 – PIAZZA SALLUSTIO 21 – VILLINO ADRIANEO

AREA	NUMERO LOCALI	DIMENSIONE CAMPIONE	UDCnc MAX	N.° CONTROLLI IN 18 MESI
Aree Comuni	2	2	0	156,00
Aree Tecniche	1	2	0	156,00
Servizi Igienici	1	2	0	156,00
Aule/Uffici e Aree di lavoro	1	2	0	156,00
Totale Controlli a Campione per 18 Mesi (8 controlli a settimana in media)				624,00

IMMOBILE 6 – PIAZZA SALLUSTIO 9

AREA	NUMERO LOCALI	DIMENSIONE CAMPIONE	UDCnc MAX	N.° CONTROLLI IN 18 MESI
Aree Comuni	6	3	0	234,00
Aree Tecniche	10	5	1	390,00
Servizi Igienici	2	2	0	156,00
Superfici Scoperte	1	2	0	156,00
Totale Controlli a Campione per 18 Mesi (12 controlli a settimana in media)				936,00

Per il presente appalto il Consorzio propone 7.254 controlli a campione effettuati in 18 mesi.

D) RENDICONTAZIONE

Compilazione check list su sistema informatico fornito, l'interfaccia del sistema consentirà la tracciabilità dei controlli effettuati, consentendo l'applicazione di filtri per determinate attività e/o area coinvolta. Il Responsabile della SA, nella dashboard a lui dedicata potrà pianificare lo stato dei controlli, gli indicatori di livello del servizio risultanti, la rendicontazione storica di tutti i controlli effettuati, garantendo in caso di indicatori sotto al livello di qualità accettabile (LQA) un immediata visualizzazione in tempo reale delle azioni correttive "AC" proposte ed attuate dal Consorzio.



SMART CLEANING.2 a tal proposito rappresenta un valore aggiunto, in quanto ha la capacità di unificare gli strumenti e le procedure di controllo in un unico software, riducendo drasticamente i costi di gestione e il tempo legato alla gestione, trasmissione e valutazione delle informazioni. Tale snellimento consente un incremento significativo delle sinergie fra il Consorzio e la Stazione Appaltante

2.2 COERENZA DEL MONTE ORE PROPOSTO PER TIPOLOGIA DI ADDETTO CON IL PIANO DI LAVORO E LA STRUMENTAZIONE UTILIZZATA

Di seguito riportiamo il personale titolare esecutore del servizio con l'indicazione del monte ore per singola risorsa. Come indicato nel presente paragrafo le macchine per il servizio di pulizia utilizzate dalle risorse di 2° Livello del CCNL sono tutte user friendly quindi non richiedono formazione specifica. Le macchine complesse come i generatori di vapore, le lavamoquette, le burnisher e i mezzi uomo a bordo saranno utilizzati dai capo squadra inquadrati al 3° e 4° livello del CCNL.

NUMERO	QUALIFICA	LIVELLO	ORE SETTIMANA	ORE ANNO	ORE 18 MESI
1	Operaio Comune	2°	15,00	780,00	1.170,00
2	Operaio Comune	2°	29,00	1.508,00	2.262,00
3	Operaio Comune	2°	12,50	650,00	975,00
4	Operaio Comune	2°	12,50	650,00	975,00
5	Operaio Comune	2°	12,50	650,00	975,00
6	Capo Squadra – Operaio Qualificato	3°	37,50	1.950,00	2.925,00
7	Capo Squadra – Operaio Specializzato	4°	40,00	2.080,00	3.120,00
8	Nuova Assunzione	2°	15,00	780,00	1.170,00
9	Nuova Assunzione	2°	16,00	832,00	1.248,00
10	Nuova Assunzione	2°	14,00	728,00	1.092,00
Totale monte ore offerto per il servizio di pulizia					15.912,00

MACCHINE E ATTREZZATURE IMPIEGATE PER IL SERVIZIO DI PULIZIA

Le macchine proposte dal Consorzio sono di nuova generazione, a basso impatto ambientale, costruite con materiali ad alta percentuale di riciclabilità (come da manuali) e appartenenti alla categoria Industria 4.0.

Le macchine di dimensioni ridotte e quelle di uso giornaliero, ove ve ne sia la possibilità saranno immagazzinate direttamente presso il "magazzino di cantiere" concesso dalla SA. Le macchine complesse e dedicate ai servizi periodici o alle attività di disinfezione specifica saranno presenti presso l'immobile nella giornata antecedente rispetto al PDL – Piano di Lavoro.





In ogni caso il Consorzio, garantirà la presenza di tutte le macchine e attrezzature necessarie all'esecuzione dei servizi in appalto o richiesti in via straordinaria, questi saranno presenti presso le aree di lavoro nella data concordata secondo quanto previsto dal PDL e in caso di richieste in Emergenza nel tempo massimo di 1 ora dalla segnalazione e per Urgenze entro 2 ore.





Tutte le dotazioni saranno oggetto di scorta, le macchine e attrezzature che saranno depositate presso il polo logistico, per la sostituzione immediata delle dotazioni in caso di guasti, rotture, malfunzionamenti, anomalie che dovessero riscontrarsi o meno durante il corso delle attività di pulizia, tale livello è **pari al 30%**.





LEGENDA: IMPATTO AMBIENTALE MACCHINE





	Classe Energetica A+, A e B
	Alimentazione con Batterie al Litio
	Sistema di dosaggio automatico delle macchine
	Sistema Chemical-Free Pulizia senza l'impiego di prodotti chimici
	Macchine operative con bassa rumorosità
	Macchine dotate di sistemi e tecnologie per la riduzione dei consumi elettrici
	Macchine dotate di sistemi e tecnologie per la riduzione dei consumi idrici
	Macchine dotate di tecnologie capaci di aumentare la produttività oraria delle prestazioni
	Macchine dotate di tecnologie che permettono l'incremento della sicurezza
	Macchine sottoposte a micro-processo: più piccole rispetto alle macchine di categoria
	Macchine compatibili con il sistema Noise Cancelling Technology adottato dal Consorzio
	Macchine compatibili con il sistema Battery Save Life aumento della durata
	Macchine tracciabili mediante QR-Code





***Linea CAMGREEN: Progetto ecosostenibile. **Regolamento UE 666/2013 progettazione ecocompatibile in termine di vita del motore superiore alle 500 ore, ***per il tubo di aspirazione durabilità oltre le 40.000 flessioni.**
















Num.	Marca & Nome	Pic	Modalità di Impiego
2	ghibli & wirbel Rolly NRG 7½ M 33 BC 10 AH		Micro-Lavasciuga: Utilizzata per le attività di deterzione della pavimentazione anche in aree ristrette ad esclusione dei servizi igienici.
Potenza		270 W	d(BA) 54 Resa MQ/H 800
Descrizione: Linea CAM GREEN. Macchina user-friendly. Consumi energetici 0,23 WH/mq. Vita media motore** spazzole e motore di aspirazione: >2.000 H.			
Impatto			
















Num.	Marca & Nome	Pic	Modalità di Impiego
2	ghibli & wirbel Power D 12 HE		Aspirapolvere: Attività di aspiratura di tutte le superfici, orizzontali, verticali, tende, veneziane, etc. superfici tessili, poltroncine e arredi imbottiti.
Potenza		650 w	d(BA) 58 Resa MQ/H 500
Descrizione: Linea CAM GREEN*. Consumi energetici 1,57 WH/mq. Vita utile motore** 1.500 H. Vita tubo di aspirazione >40.000***.			
Impatto			
















Num.	Marca & Nome	Pic	Modalità di Impiego
2	ghibli & wirbel T1		Aspirapolvere Spallabile: Attività di aspiratura di tutte le superfici, orizzontali, verticali, tende, veneziane, etc. superfici tessili, poltroncine e arredi imbottiti, attività in altezza.
Potenza		295 w	d(BA) 65 Resa MQ/H 500
Descrizione: Linea CAM GREEN*. Vita utile motore** 1.150 H. Vita tubo di aspirazione >40.000***.			
Impatto			



Num.	Marca & Nome	Pic	Modalità di Impiego
2	ghibli & wirbel AS 59 P		Aspiratrice Industriale: Utilizzata per il recupero della soluzione durante attività di fondo. Impiegata in caso di allagamento aree piccole e medie
Potenza		1,9 kw	d(BA) 65 Resa MQ/H ---
Descrizione: Linea CAM GREEN*. Vita utile motore** 1.150 H. Vita tubo di aspirazione >40.000***.			
Impatto			

Num.	Marca & Nome	Pic	Modalità di Impiego
1	ghibli & wirbel O 143 U 10		Attività di lavaggio e rimozione macchie dalle pavimentazioni. Grazie ai pad del kit 3M in dotazione la macchina è idonea per ogni tipologia di pavimento.
Potenza		1 kw	d(BA) <54 Resa MQ/H ---
Descrizione: Linea CAM GREEN. Consumi energetici 2,93 WH/mq. Cicli On-Off >50.000 (IEC 60335-1 e 60335-2-67).			
Impatto			

Num.	Marca & Nome	Pic	Modalità di Impiego
1	 Dynamic Eco Force 450e Hepa		Battitappeto Professionale con sistema di lavaggio a secco: Battitura e lavaggio con sistema a secco di tutte le superfici tessili (arredamenti tessili e imbottiti esclusi)
Potenza		0,90 Kw	d(BA) 79 Resa MQ/H 750
Descrizione: Battitappeto leader di settore, bimotores ultraleggero con i suoi 860 g. supporti rullo in metallo e cuscinetti a sfera. Sistema di lavaggio a secco integrato. Coperchi rullo intercambiabili per superfici. Classe energetica A.			
Impatto			          

Num.	Marca & Nome	Pic	Modalità di Impiego
1	 HD 5/15 CX Plus		Idropulitrice: Pulizia di fondo delle superfici pavimentate. Diserbo e ripristino delle aree perimetrali e adiacenti gli edifici e attività periodiche su piattaforma.
Potenza		1,1 Kw	d(BA) 60 Resa MQ/H ---
Descrizione: Idropulitrice a freddo HD 5/15 CX Plus viene utilizzata sia in verticale che orizzontale, vano porta accessori, testata in ottone e scarico automatico della pressione. È progettato per una lunga vita di servizio grazie alla testata in ottone e allo scarico automatico della pressione. La pistola EASY!Force sfrutta il contraccolpo dato dall'alta pressione per ridurre a zero la forza di tensione, i raccordi rapidi EASY!Lock sono cinque volte più rapidi dei convenzionali raccordi a vite, sono robusti e durevoli. Pulizia delle aree esterne e camminamenti e aree esterne adiacenti le sedi. Attività periodica su piattaforma.			
Impatto			          

Num.	Marca & Nome	Pic	Modalità di Impiego
4	 Wv 10 ADV		Tergivetro: Aspiratore impiegato per le attività di pulizia delle vetrate, specchi e finestre, superfici lisce e piastrellate
Potenza		---	d(BA) 0 Resa MQ/H 170
Descrizione: l'operatore seleziona il panno in microfibra abrasivo per le superfici esterne, e dopo aver irrorato la soluzione procede alla pulizia delle superfici vetrate, ripetendo successivamente il passaggio per aspirare le gocce senza lasciare segni o aloni. Ripete l'operazione per il lato interno sostituendo il panno in microfibra con quello per interni e procede alla pulizia della superficie. Per la pulizia di angoli e spigoli l'operatore regola il distanziatore in modo da poter effettuare il servizio su tutta la superficie presente in modo omogeneo. La batteria ha una continuità lavorativa di 30 minuti, tutti gli aspiratori saranno dotati di doppia batteria in modo da poter effettuare tutte le attività necessarie previste giornalmente.			
Impatto			          




Num.	Marca & Nome	Pic	Modalità di Impiego
2	 MOP STAR 130		Aspirazione anche in orario di chiusura del servizio.
Potenza		1	d(BA) 71 Resa MQ/H 170
Descrizione: Sistema di aspirazione robotizzato di ultima generazione e in funzione presso la nostra sede centrale. Riciclabile al 100%. Potenza 1 W. dBA 71. In orario di chiusura.			

Num.	Marca & Nome	Pic	Modalità di Impiego	Operazione
1	 MOP STAR 130		Lavatrice Industriale – MOP Star 130 di Miele Specifica per attività di sanificazione e ricondizionamento del materiale multiuso e	Ricondizionamento e del sanificazione

			microfibre. Basso impatto ambientale. Classe A. componenti riciclabili 95%. Consumo idrico L 104. Consumo energetico a caldo Kw/h 1.05. sistema di sanificazione a 60°.	materiale in microfibra multi uso
--	--	--	---	-----------------------------------

MACCHINE SPECIFICHE PER ATTIVITA' DI DISINFEZIONE E SANIFICAZIONE

















In relazione all'emergenza sanitaria COVID 19, il Consorzio ha effettuato i seguenti investimenti nel campo delle macchine sanificanti in modo da garantire alla SA un elevato servizio di disinfezione e abbattimento della carica virale degli ambienti:



QM	Pic	Tipo, Marca e Modello Caratteristiche Tecniche – Operative - Ambientali	Impiego
1		Generatore di Vapore – Sani System Polti Check Investimento Specifico per Disinfezione Ambienti anche in Emergenza Sanitaria Covid19. Dotato di terminale con capsula ad espansione controllata fino a 180°. Abbatte la carica virale, fungina e batterica. Potenza 3,65 Kw. dBA 63. Rilascia un report di avvenuta sanificazione.	Tutte le aree, servizi igienici e superfici termoresistenti
1		Sistema schiumogeno di Santoemma Foamteck 30, impiegato per la sanificazione delle superfici presenti nelle aree igienico sanitarie.	Servizi igienici, aree wc, piastrellati, maioliche etc.
1		Atomizzatore elettrostatico - Victory Il sistema diffonde nell'ambiente gocce della soluzione disinfettante, fini e leggere con elevata capacità di sanificazione, il sistema consente una distribuzione uniforme ed omogenea su tutte le superfici raggiungendo i punti più impervi e retro delle superfici.	Tutte le aree e gli ambienti

ATTREZZATURE

La strumentazione tecnica in dotazione è stata selezionata dal Consorzio secondo un preciso schema qualitativo così riepilogabile:

1) Materiali durevoli: acciaio e plastica certificata PSV (Plastica Seconda Vita) riciclabili a termine del ciclo vitale al 100%; 2) Tessuti in microfibra mono e multiuso resistenti oltre i 500 lavaggi a 90° e integrazione del Sistema di Sanificazione di Sutter e Miele – Disinfezione MOP a 60° in grado di aumentare il ciclo vitale delle fibre; 3) Panni e Frange in microfibra sia mono che multiuso certificate EU-Ecolabel; 4) Materiali marcati CE e certificati ISO 14001.

QP		Tipo, Marca e Modello Caratteristiche Tecniche – Operative – Ambientali	CERT
3		Carrello di servizio – Alpha con Equodose di Filmop Allestimento completo con sistema di dosaggio on-board Equodose. Dotato di sistema per il lavaggio dei pavimenti sia con Mop che piastra erogatrice. Realizzato in materiale plastico e certificato PSV 100%	
4		Carrello di Servizio – Vega Top Midi di Filmop Allestimento completo con vasche ermetiche suddivise con codice colore per la pre-impregnazione con soluzione detergente e sanificante. Realizzato in materiale plastico e certificato PSV 100% passa nelle aree più ristrette.	
3		Smart Trolley Per la raccolta differenziata dei rifiuti, tablet connesso con sistema di tracciabilità dei rifiuti e software I-Comfort per la ricezione delle richieste di intervento e di presidio. Gestione dinamica dei passaggi di pulizia.	
10		Attrezzo telescopico con snodo – Spillo di Filmop dotato di tre sezioni, può essere impiegato per le operazioni di spolveratura in altezza. Dotato di ricambi in microfibra con codice colore. Senza le aste telescopiche può essere impiegato per la pulizia di aree difficili da raggiungere.	
10		Kit raccolta rifiuti aree interne – Baggy di Filmop Kit integrato composto da spingi rifiuti con telaio in plastica trattata agli ioni d'argento e paletta reggi-sacco ecologico. Il sistema è performante per la raccolta di rifiuti sia solidi che liquidi.	
10		Attrezzo pavimenti – Ergo! Clean di Unger Il sistema è dotato di serbatoio e piastra erogatrice ma consente anche il lavaggio con panno pre-impregnato. Il sistema è stato premiato prodotto dell'anno a Ecomondo 2018 su GPP.	
2		Ionizzatore – Ionator EXP del Gruppo Zernike Sistema per la disinfezione delle superfici senza l'impiego di prodotti chimici (piani di lavoro, scrivanie, pulsantiere, tastiere, telefoni, etc.) tecnologia chemical-free grazie all'elettroporazione dell'acqua	
5		Kit per Deragnatura di Filmop composto da valigetta contenete 2 scovoli di diverse dimensioni, snodi a tre sezioni componibili di aste telescopiche per i punti in altezza. Parti plastiche riciclabili al 100%.	

3		Sistema Raccolta Rifiuti – Discovery Mobile di Partitalia Sistema per il rilevamento e la tracciabilità per la Raccolta Differenziata e Rifiuti Speciali pericolosi e non pericolosi. La scansione del codice sui contenitori consente al sistema di comunicare la tipologia di rifiuto raccolto. Premiato prodotto dell'anno a Ecomondo 2018 GPP (gestione rifiuti)	
---	---	--	---

2.3 MINIMIZZAZIONE DELL'INTERFERENZA CON LE ATTIVITA' LAVORATIVE DELLA STAZIONE APPALTANTE DERIVANTE DALLA CALENDARIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI E DELLE FASCE ORARIE

In modo da garantire l'interferenza minima da parte dei nostri operatori nelle attività di pulizia le attività con frequenza giornaliera saranno effettuate dalle ore 6.00 alle ore 8.30, in modo da poter consegnare i locali prima dell'inizio della normale attività delle sedi di UNIONCAMERE.

I servizi periodici come indicato nel cronoprogramma delle attività saranno effettuate nelle giornate di sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

Resta da evidenziare la piena disponibilità del Consorzio a modificare le fasce orarie di intervento in relazione alle normali attività delle sedi anche in situazioni di modifiche temporanee delle ore di lavoro.

2.4 DISPONIBILITA' AD EFFETTUARE INTERVENTI SPECIFICI IN GIORNI NON LAVORATIVI E A MODIFICARE L'ORARIO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO IN FUNZIONE DELL'ANDAMENTO DELLE ATTIVITA' LAVORATIVE

Per il presente appalto il Consorzio dichiara la propria disponibilità, in caso di particolare esigenza, e su richiesta della SA, a modificare l'orario di esecuzione del servizio e ad effettuare interventi specialistici in giornate non lavorative in funzione dell'andamento delle attività lavorative interne di UNIONCAMERE.

Il Consorzio con lo scopo di assicurare il massimo livello qualitativo, di pulizia e di igiene all'interno delle aree oggetto del servizio, assicura la massima flessibilità in termini di frequenze e modalità esecutive per le operazioni previste sul PDL. Se nel caso in cui, al seguito della fase di autocontrollo, controllo congiunto o effettuato da figura incaricata dalla SA, dovesse emergere la necessità di aumentare la frequenza di determinate attività e/o in determinate aree specifiche a seguito di: Attività lavorative della SA, fattori climatici, incremento di utilizzo di alcuni locali rispetto ad altri, etc. si provvederà a modificare l'orario di esecuzione del servizio e ove necessario ad incrementare il numero dei passaggi di pulizia previsti in modo da ottenere il livello qualitativo proposto e il pieno soddisfacimento da parte della SA. Come evidente nel paragrafo dedicato al Piano di Lavoro e all'allegato con l'indicazione delle ore, operatori, macchine, attrezzature, punti di controllo e quantificazione delle ispezioni a campione per singola sede, il Consorzio ha elaborato la propria proposta in virtù di un sensibile incremento del monte ore dedicato al servizio di pulizia questo in modo da garantire un servizio idoneo all'importanza degli immobili oggetto del servizio. Grazie al software gestionale impiegato e al servizio H 24 offerto dal Call Center il Consorzio gestirà i turni di lavoro su base mensile per rispondere prontamente ad eventuali richieste di modifiche sull'orario di esecuzione del servizio, nel caso in cui, le figure abilitate dalla SA dovessero richiedere una o più modifiche alle fasce orarie di servizio, il Responsabile redattore del PDL interverrà sul sistema informativo rielaborando i turni di lavoro attraverso l'apposito modulo. Il Consorzio garantisce la massima flessibilità operativa in relazione ad esigenze specifiche ed in funzione delle attività lavorative di ogni singolo immobile.

INCREMENTO DELLE FREQUENZE

Come indicato nel paragrafo dedicato al PDL – Piano di Lavoro di seguito riepiloghiamo l'incremento delle frequenze di pulizia proposte dal Consorzio, la colonna **FP** indica la frequenza migliorativa proposta:

LEGENDA FREQUENZE DI INTERVENTO				
G – Giornaliero	S – Settimanale	2/S – 2 volte a settimana	Q – Quindicinale	M – Mensile
3M – Trimestrale	4M – Quadrimestrale	6M – Semestrale	A – Annuale	ST – Stagionale

ID	ATTIVITA'	FR	FP
PP.01	lavare accuratamente e disinfettare i rivestimenti in piastrelle dei servizi igienici;	\$	G
PP.03	pulire le porte interne e lucidare i portoni di legno esterni;	\$	2/S

ID	ATTIVITA'	FR	FP
PP.05	pulire tutte le pareti divisorie tra le postazioni di lavoro;	\$	G
PP.06	pulire gli impianti elevatori, con particolare cura per le superfici vetrate e le porte poste ai vari piani;	\$	G
PP.09	pulizia delle pareti a specchio della sala grande posta al piano terra della sede di Via Nerva n. 1,	\$	G
PP.13	aspirare a fondo con aspirapolvere i rivestimenti in tessuto di poltrone, divani e sedute in genere e pulire con panno umido e prodotti appropriati quelle in pelle;	M	Q
PP.17	lavare le superfici in moquette nelle sale riunioni;	M	Q
PP.23	Pulizia della pensilina posta all'ingresso della sede di Via Nerva n. 1;	M	Q
PP.25	lavare a fondo, con prodotti idonei, le guide poste sulle scalinate e nei corridoi direzionali;	6M	3M
PP.26	smontare, lavare a secco e successivamente rimontare le tende, con particolare attenzione per quelle presenti ai piani ove sono ubicati gli uffici di rappresentanza;	6M	4M
PP.27	pulire e lucidare i tubi cromati dell'impianto di aria condizionata;	6M	-
PP.28	decerare, sgrassare e reincerare i pavimenti in parquet, con particolare cura per quelli del piano ove sono ubicati gli uffici di rappresentanza;	6M	4M
PP.30	spolverare con aspirapolvere tutti i soffitti e le pareti interne;	A	6M

3 QUALITA' DEI SERVIZI MIGLIORATIVI

3.1 DISPONIBILITA' DI UN SISTEMA INFORMATICO CHE GESTISCA LA PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI GIORNALIERI E PERIODICI E RELATIVA RENDICONTAZIONE

Il software gestionale utilizzato dallo scrivente è un software sviluppato da un'azienda leader del settore **iComfort srl** che dopo uno studio e confronto con i nostri tecnici con esperienza ventennale di commesse cleaning e Facility Management, hanno prodotto un sistema unico e personalizzato nominato **Smart Cleaning.2** web based semplice e intuitivo che automatizza e gestisce in tempo reale le varie fasi delle nostre attività, consultabile ed interrogabile su dispositivi fissi o mobili risulta uno strumento indispensabile ed unico per la riduzione dei costi e dell'impatto ambientale dello svolgimento dei servizi.

Fasi delle attività gestite:

- **Anagrafica architettonica (BIM Building Information Modeling)**
- **Pianificazione servizi** (calendarizzazione interventi)
- **Gestione del personale impiegato** (formazione, rilevazione e gestione assenze)
- **Controllo e misurazioni della qualità e reportistica** (check list)
- **Ticketing e Call Center dotato di Numero Verde** (h24 / 365 die)
- **Rendicontazione economica**
- **Utilizzo ed ingombro aree e qualità ambiente al fine di prevedere interventi di pulizie e sanificazione dopo un certo numero di utenti che hanno stazionato nell'area** (es. aule, sale riunioni, servizi igienici, aree comuni ecc;) (sensori IOT)
- **Rifornimento continuo eventuali materiali per servizi igienici** (sensori IOT)
- **Emissioni CO2 del servizio**
- **Gestione rifiuti e raccolta differenziata**

Smart
Cleaning.2



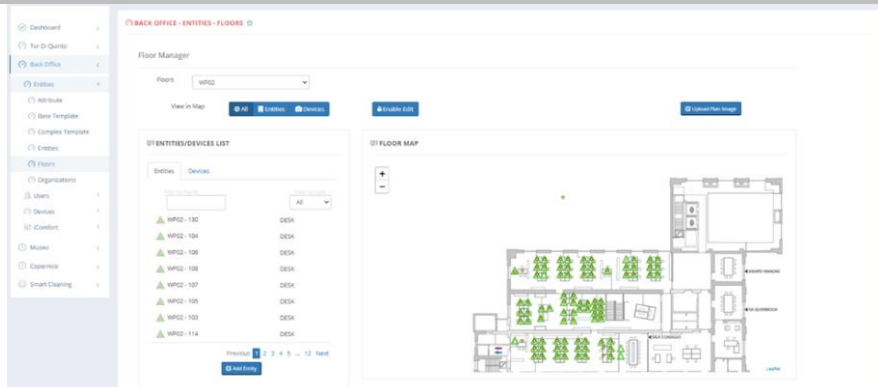
CALENDARIO DELLE ATTIVITA' PIANIFICATE: Il Cronoprogramma delle operazioni risponderà pienamente alle attività indicate sul Capitolato Tecnico e relativi allegati parte della documentazione di gara, rispettando attività e frequenze e garantendo sin da ora a modificare le suddette attività e frequenze in base alle reali necessità dell'immobile e di quanto richiesto dalla Stazione Appaltante anche in situazioni di urgenza ed emergenza.

Attraverso Smart Cleaning.2 IL Consorzio realizzerà il Calendario di tutte le attività da svolgere secondo le frequenze e le tempistiche, nonché turni di lavoro stabiliti. Creato il Calendario delle attività i responsabili incaricati dalla Stazione Appaltante potranno visualizzare il Piano di lavoro e il Cronoprogramma degli interventi applicate per ogni singola tipologia di locali/area presente. La ricerca dei locali avverrà secondo le seguenti modalità:

- A) Ricerca del locale mediante scansione del QR-Code univoco e applicato in ogni singolo locale;
- B) Ricerca del locale/area di intervento mediante navigazione su Mappa;
- C) Ricerca manuale;
- D) Visualizzazione del Calendario delle Attività Ordinarie/Pianificate.

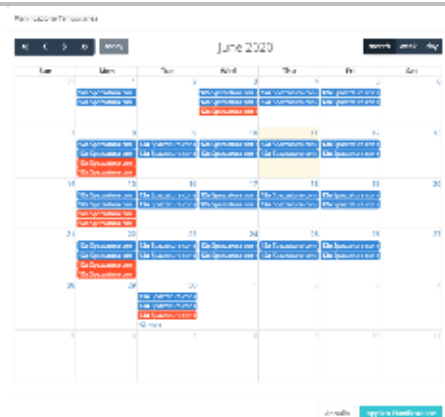
A) Ricerca del Locale mediante scansione del QR-CODE: Attraverso smartphone, tutti gli utenti muniti del software potranno scansionare l'etichetta affissa in fase di start-up all'ingresso del Locale schedato in cui sono calendarizzate tutte le operazioni da svolgere. A quel punto il sistema indirizzerà l'utente sul Crono-programma dell'area, con l'evidenza di tutte le attività e la relativa frequenza.

B) Ricerca del locale/Area di intervento mediante navigazione su Mappa: Il software, di tipo web-based, consente di definire una struttura ad albero dove la radice è rappresentata dal contratto. La suddivisione degli spazi sarà per edifici, piani, tipologia di area, locali etc. ognuno rappresentato da una mappa interattiva come illustrato accanto: cliccando sulla mappa il software mostrerà il Crono-programma del luogo scelto.



C) Ricerca manuale: il sistema dispone di una schermata che consente di digitare il nome del locale da ricercare. Dopo aver ricercato il luogo, appena l'utente conferma visualizzerà il Crono-Programma dettagliato delle attività da effettuare con le rispettive frequenze.

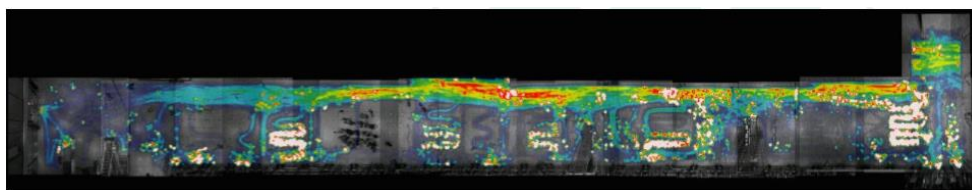
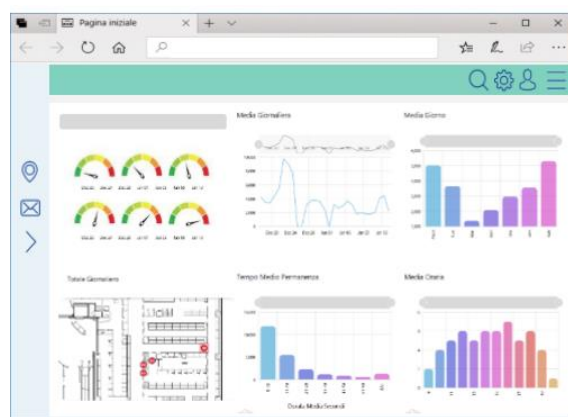
D) Visualizzazione del Calendario delle Attività Ordinarie Pianificate: il sistema dispone di una schermata che mostra le Attività Pianificate. La schermata è di facile comprensione e utilizzo in quanto consente di modificare la pianificazione spostando, eliminando o aggiungendo le attività nelle singole celle presenti, come riportato nell'esempio accanto.



SOLUZIONI TECNOLOGICHE INNOVATIVE OFFERTE

FORNITURA DI 4 SENSORI I-COMFORT: per il monitoraggio di 4 aree indicate da UNIONCAMERE. In modo da offrire un quadro completo del sistema informatico messo a disposizione per il servizio, delle sue funzionalità complete e per offrire alla SA la possibilità di monitorare la qualità del servizio in qualsiasi momento e in tempo reale. Saranno forniti 4 Sensori IOT in grado di: analizzare ogni parametro chiave dell'ambiente oggetto del servizio, inclusa la presenza di gas rari e livelli minimi/massimi consentiti dalla legge. I-Comfort permette l'integrazione con sistemi di monitoraggio eventualmente presenti.

I sensori garantiranno il monitoraggio continuo di: **1) Composti Organici Volatili (COV); 2) Polveri Sottili (PM 10 – PM 2.5); 3) Indice Qualità dell’Aria; 4) CO2 Equivalente; 5) Inquinamento acustico; 6) Temperatura; 7) Umidità; 8) Luminosità ambientale; 9) Pressione atmosferica; 10) Alta frequenza; 11) Bassa frequenza; 12) Wifi (rilevazione reti e livelli).**



GESTIONE DINAMICA DELLE ATTIVITA' DI PULIZIA

Per la gestione delle attività di presidio, il Consorzio integrerà il software gestionale I-Comfort, sistema di ultima generazione che permette, grazie a diverse tipologie di **sensori IOT** una chiara visione dei parametri ambientali delle aree da monitorare e delle necessità di pulizia/approvvigionamento delle aree oggetto del monitoraggio e del controllo in tempo reale.

La gestione del presidio avverrà mediante il modulo **Cleaning Based Working**. L'operatore addetto al servizio riceve sul tablet i dati delle richieste di intervento, sia su richiesta manuale dei responsabili incaricati da ASP sia in modo automatico: il sistema registra gli accessi in determinate aree, in modo inerziale e nel pieno rispetto della normativa sulla privacy (non visualizza né registra immagini) quindi al raggiungimento del parametro iniziale inserito, il sistema genera la richiesta e invia l'operatore.

Esempio 1: Per le aree aperte: segnalazione delle aree e calendario dei giorni di apertura, indicazione del numero degli accessi per singola area, richiesta di intervento raggiunto il parametro massimo (picco utenze).

Esempio 2: Presso i servizi igienici aperti al pubblico: il parametro per le richieste di risanamento e approvvigionamento è impostato su 25 utilizzi, il sensore IOT in modo inerziale registra gli accessi e raggiunto il picco di utilizzo richiede l'intervento.

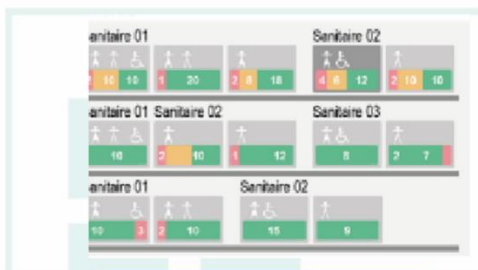
Esempio 3: Aule, Sale Riunioni, Conferenza etc.: Al termine dell'utilizzo dell'area, quando questa rimane vuota, quindi priva di ogni utente, il sensore IOT invia la richiesta di ripristino immediato all'operatore di turno.

Cleaning based working



MONITORARE GLI ACCESSI E IL LIVELLO DI UTILIZZO DEI LOCALI

È possibile monitorare in real time e mediante serie di dati storici l'occupazione, l'utilizzo e l'impiego del Team di Presidio Fisso



GENERAZIONE DELL'ALERT (ALLARME/RICHIESTA)

Definizione di modelli matematici specifici per il monitoraggio del consumo di Materiale Igienico Sanitario. Informazione e previsione su quando e dove intervenire.



SCHEDULING

Combinando i dati raccolti è possibile adattare e impostare lo scheduling massimizzando ogni indicatore e ottenendo gli indicatori medi sui consumi dei beni igienico sanitari e sul numero di passaggi per il servizio di pulizie.



INDICATORE DI SODDISFAZIONE

È possibile monitorare in real time il grado di soddisfazione degli utenti nelle aree interessate tramite semplice scansione e clic.



TRASMISSIONE IN TEMPO REALE

L'operatore riceve la richiesta di intervento in tempo reale sul Tablet accessorizzato con il carrello di servizio.



VALUTAZIONE E RECORD PARAMETRI

Recatosi sul posto indicato l'operatore seleziona una delle 3 opzioni di valutazione dello sporco 3 = molto sporco; 2 = mediamente; 1 = poco, a seconda delle condizioni dell'area. Con tale valutazione il sistema rielabora in automatico i parametri reali delle aree indicate.

Il sistema proposto comporta diversi vantaggi in quanto evita di dover controllare tutte le aree presenti alla ricerca di aree che necessitano interventi in quanto, il modulo indirizza l'operatore verso le aree con reali necessità di pulizia – **PRESIDIO DINAMICO** e **Rendicontazione economica in tempo reale delle ore di lavoro**.

3.2 EFFICIENZA DELLE MODALITA' E DEI TEMPI DI SOSTITUZIONE DEGLI ADDETTI ASSENTI E RIDUZIONE DELLE TEMPISTICHE PER LA RISOLUZIONE DI PROBLEMATICHE SPECIFICHE

Il Consorzio grazie alle numerose commesse attive sul territorio è in grado di garantire adeguate e tempestive sostituzioni per il personale che dovesse essere assente dal servizio per qualsiasi tipologia di motivazione. La completa copertura del servizio e la continuità delle attività sono in qualunque caso il nostro obiettivo in ogni appalto, il sistema consente di arrivare a questo risultato tramite una pianificazione delle risorse umane connessa con le assenze che possono essere previste, che prenda in considerazione le assenze programmate (godimento degli istituti contrattuali) e previste dal CCNL, delle assenze non programmate previste dalla legge (malattia, maternità, infortunio) e alle assenze programmabili (festività, riduzione orario). Di seguito le Figure/Funzioni coinvolte e il livello di responsabilità:

Figure/Funzioni	Responsabilità
Operatori Titolari	Devono comunicare la propria presenza/assenza secondo quanto concordato.
Responsabile del Servizio (RDS)	Gestisce in tempo reale l'assenza dell'operatore, mediante il sistema informatico per la gestione delle presenze o tramite telefono. Attiva tempestivamente la copertura in modo idoneo e con risorse di pari livello contrattuale e skills lavorative.
Direttore di Produzione (DDP)	Mensilmente controlla e redige lo specchietto "monte ore" stimato per singolo immobile per assenze del personale impiegato.
Centrale Operativa (COT)	È il centro elaborazione dati per quanto riguarda il tasso di assenteismo storico, riceve le comunicazioni e supporta l'RDS nel coordinamento della sostituzione.
Responsabile Risorse Umane	Gestisce e approva le richieste di piano ferie, permessi, etc. è il responsabile della gestione di tutta la documentazione inerente.
Operatori di Sostituzione Immediata	Sono le risorse in forze al Consorzio, valutate in relazione al personale titolare del servizio, al tasso di assenteismo rilevato e incrementate con un coefficiente di sicurezza.

PERSONALE DI SOSTITUZIONE IMMEDIATA: Il personale di seguito viene quantificato dal Consorzio moltiplicando il numero degli operatori titolari, ritenuti necessari per l'esecuzione di ogni singolo servizio, per il coefficiente storico di assenteismo stimato dalla nostra esperienza pluriennale e dal centro di elaborazione dati, in appalti analoghi, maggiorato dal coefficiente contrattuale di determinazione "ferie e riposi compensativi", il valore ottenuto viene maggiorato ulteriormente dal coefficiente di sicurezza imposto dal Consorzio, in modo da garantire la continuità del servizio anche in situazioni del tutto imprevedibili, urgenti, per attività aggiuntive e interventi straordinari. **Il personale dedicato per il presente appalto è pari a 4 Unità.** Gli addetti alle sostituzioni dedicati al servizio vengono preventivamente formati e sottoposti ad affiancamento professionalizzante presso gli immobili oggetto di gara, sulle operazioni da svolgere e sulle caratteristiche peculiari di ogni singolo immobile. Il turn-over del personale di sostituzione immediata è pari allo 0%, garantendo in tal modo agli operatori la piena conoscenza delle aree omogenee presenti, delle attività da effettuare, dei punti critici presenti, dei colleghi e dei superiori (Responsabili SA). Grazie alle funzioni/figure professionali proposte per le sostituzioni degli addetti assenti, le situazioni critiche e i disservizi derivanti dall'assenza del personale saranno ridotti al minimo, grazie anche alla tempistica dei tempi di sostituzione degli addetti assenti, **il tempo per le sostituzioni è pressoché immediato (10-15 minuti).**

Formazione, Addestramento e Affiancamento professionalizzante per il Personale dedicato alle Sostituzioni	Il personale dedicato alle sostituzioni e individuato per il presente appalto sarà sottoposto ad addestramento e affiancamento professionalizzante sul campo della durata di 30 giorni. L'obiettivo di tale soluzione è quello di limitare al massimo il turn over e consentire alla risorsa la piena conoscenza del servizio.
--	--

TURNAZIONE DEL PERSONALE OPERATIVO: L'RDS, in funzione delle squadre operative e all'elenco del personale, definisce la turnazione degli operatori e predispone il Registro Turni e Presenze. **La turnazione è di 5+2** stabilita secondo i seguenti criteri: **1) Rispetto del CCNL; 2) Garanzia della presenza della forza lavoro necessaria e prevista dal PDL (monte ore, presenza e fasce orarie); 3) Massima economicità possibile realizzata attraverso modelli di turnazione che evitano maggiorazioni retributive dovute all'erogazione di ore supplementari, straordinarie e/o notturne.** Tale turnazione prevede **5 giorni lavorativi settimanali e 2 giornate di riposo fisso al sabato e alla domenica.** L'operatore titolare è chiamato in servizio per un massimo di 5 giorni

consecutivi, in caso di necessità sarà possibile "saltare" 1 delle giornate di riposo senza incorrere nelle 7 giornate consecutive di lavoro.

GARANZIA DEL SERVIZIO IN CASO DI SCIOPERO: In modo da garantire una pronta risposta e la continuità del servizio in caso di sciopero, assemblee sindacali o cause di forza maggiore, che impediscono il normale svolgimento dei servizi in appalto, IL Consorzio redigerà apposito Piano d'Emergenza per garantire le attività necessarie. Il Piano sarà redatto nel rispetto della legge 146/1990 e s.m.i., del codice di regolamento dell'esercizio di diritto di sciopero per i lavoratori dipendenti dalle imprese multiservizi per i soli servizi considerati essenziali. In base alla normativa sarà attuata la seguente procedura: ① **Comunicazione del numero dei lavoratori che aderiscono allo sciopero e la durata dello stesso;** ② **Comunicazione delle assenze previste, con preavviso di 5 giorni lavorativi prima dello stato di agitazione, modalità e tempi di riattivazione del servizio a normale regime;** ③ **Individuazione delle attività standard essenziali all'interno della singola area omogenea "Attività Indispensabile";** ④ **Individuazione dei lavoratori da inserire in caso di adesione del personale titolare agli stati di agitazione.** Quanto accertato lo sciopero, l'RDS comunica alla SA il piano che sarà messo in atto in modo da fronteggiare la situazione d'emergenza temporanea e la relativa assenza del personale titolare. **Tramite le nostre squadre di supporto e di pronto intervento saranno garantiti i servizi essenziali anche per scioperi inferiori alle 24 H.** il Consorzio garantirà l'avanzamento del servizio secondo quanto indicato di seguito, per singola area:

AREA TIPO	% LAVORI	AREA TIPO	% LAVORI
Uffici, sale riunioni, etc	100%	Spazi Comuni	75%
Servizi Igienici	100%	Aree Tecniche	70%
Aree Polifunzionali	100%	Aule Didattiche	100%
Palestre Spazi Sport	70%	Biblioteche	75%
Aree Esterne Non V.	75%	Aree Esterne Verde	75%




PROCEDURE E TEMPISTICHE PER LA RISOLUZIONE DI PROBLEMATICHE SPECIFICHE – SERVIZIO DI CALL CENTER E CENTRALE OPERATIVA

Centrale Operativa: COT H 24 & Servizio di Call Center – il Consorzio, metterà a disposizione della SA il proprio servizio di Call Center dotato di **Numero Verde 800.766.463 H 24**, integrato con il sistema software e portale web dedicato alla commessa. Il servizio offerto dal Consorzio offre la massima accessibilità e modularità in relazione ai servizi richiesti. Il Call Center garantirà le attività di: ① **Gestione delle Chiamate;** ② **Tracking delle Richieste.**





Come indicato, gli utenti abilitati da UNIONCAMERE che saranno comunicati in sede di Verbale di Consegna, potranno accedere al servizio mediante i canali di comunicazione offerti dal Consorzio e predisposti specificatamente per il servizio: Numero Verde dedicato; Numero di FAX dedicato; E-Mail e Posta PEC dedicate; APP e Web Ticket (Smart Cleaning.2). Il Servizio di Call Center è coordinato da un Responsabile di centrale Operativa e presidiata da N.° 4 Addetti al Call Center, formati e costantemente aggiornati sulle funzionalità del sistema di gestione. **Di seguito riportiamo nel dettaglio le attività garantite dal Call Center:**

① **Gestione delle Chiamate:** le chiamate in entrata saranno registrate e classificate in relazione alla tipologia di richiesta e in relazione del livello di priorità assegnato alla chiamata. Le tipologie di richiesta saranno codificare e riguarderanno: **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 Servizio di Call Center sarà attivo e presidiato dai nostri addetti nella Fascia Oraria concordata con la SA al momento di avvio del servizio e definitivo. L'orario standard, proposto dal Consorzio, modificabile come appena indicato, va dalle ore 7.00 alle ore 18.30 di tutti i giorni lavorativi dell'anno, negli orari e giorni di chiusura del servizio fisico la gestione delle chiamate è affidata al sistema automatico (IVR) con Operatore Virtuale che permetterà il contatto diretto con i Responsabili incaricati reperibili. In ogni caso il Consorzio garantisce la reperibilità delle figure preposte e del Responsabile del Servizio (RDS) reperibile H24 per 365 giorni l'anno.

Livello di Priorità e Tipologia di Assegnazione: in merito alla tipologia di richiesta "A – Richiesta di Intervento", l'Operatore di Call Center, classifica la chiamata in relazione al livello di priorità e le figure incaricare/coinvolute interverranno entro i Tempi di Sopralluogo (inteso come intervallo di tempo fra la richiesta e l'inizio del sopralluogo) indicati e riportati nella seguente tabella:

Livelli di Priorità	Descrizione	Tempo Sopralluogo
Emergenza	 Situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità di persone e/o che possono determinare l'interruzione delle normali attività lavorative.	Inizio del Sopralluogo: Entro 1 ora dalla Chiamata.
Urgenza	 Situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative.	Inizio del Sopralluogo: Entro 2 ore dalla Chiamata
Nessuna Emergenza o Urgenza	 Sono tutti gli altri casi che, non compromettono le normali attività lavorative, o mettono a rischio l'incolumità del personale, quindi intese come attività programmabili.	Inizio del Sopralluogo: Entro 12 ore dalla Chiamata.

Il Sopralluogo sarà effettuato nelle tempistiche indicate nella tabella, inteso come tempo che intercorre dalla ricezione della chiamata (registrazione e classificazione) e il numero di ore lavorative indicate dal livello di priorità assegnato alla tipologia di intervento. Effettuata la fase di sopralluogo o contestualmente ad essa, in relazione del livello di priorità assegnato, il Responsabile del Servizio (RDS) in contraddittorio con il DEC, stimeranno le tempistiche per l'inizio dell'esecuzione delle attività, secondo la seguente tabella:

Programmabilità dell'Attività	Tempi di Inizio Esecuzione Lavori
Indifferibile	 Da iniziare contemporaneamente con il sopralluogo, con soluzioni anche provvisorie se richieste espressamente dal DEC, atte a limitare l'anomalia di servizio scaturita dal problema riscontrato (es.: allagamento) per poi procedere alla programmazione dell'attività risolutiva/definitiva.
Programmabile a Breve Termine	 Le attività saranno iniziate entro e non oltre i 3 giorni solari e consecutivi dalla data di approvazione del preventivo da parte della SA.
Programmabile a Medio Termine	 Le attività saranno iniziate entro e non oltre i 5 giorni solari e consecutivi dalla data di approvazione del preventivo da parte della SA.
Programmabile Lungo Termine	 Le attività saranno iniziate entro e non oltre i 15 giorni solari e consecutivi dalla data di approvazione del preventivo da parte della SA.

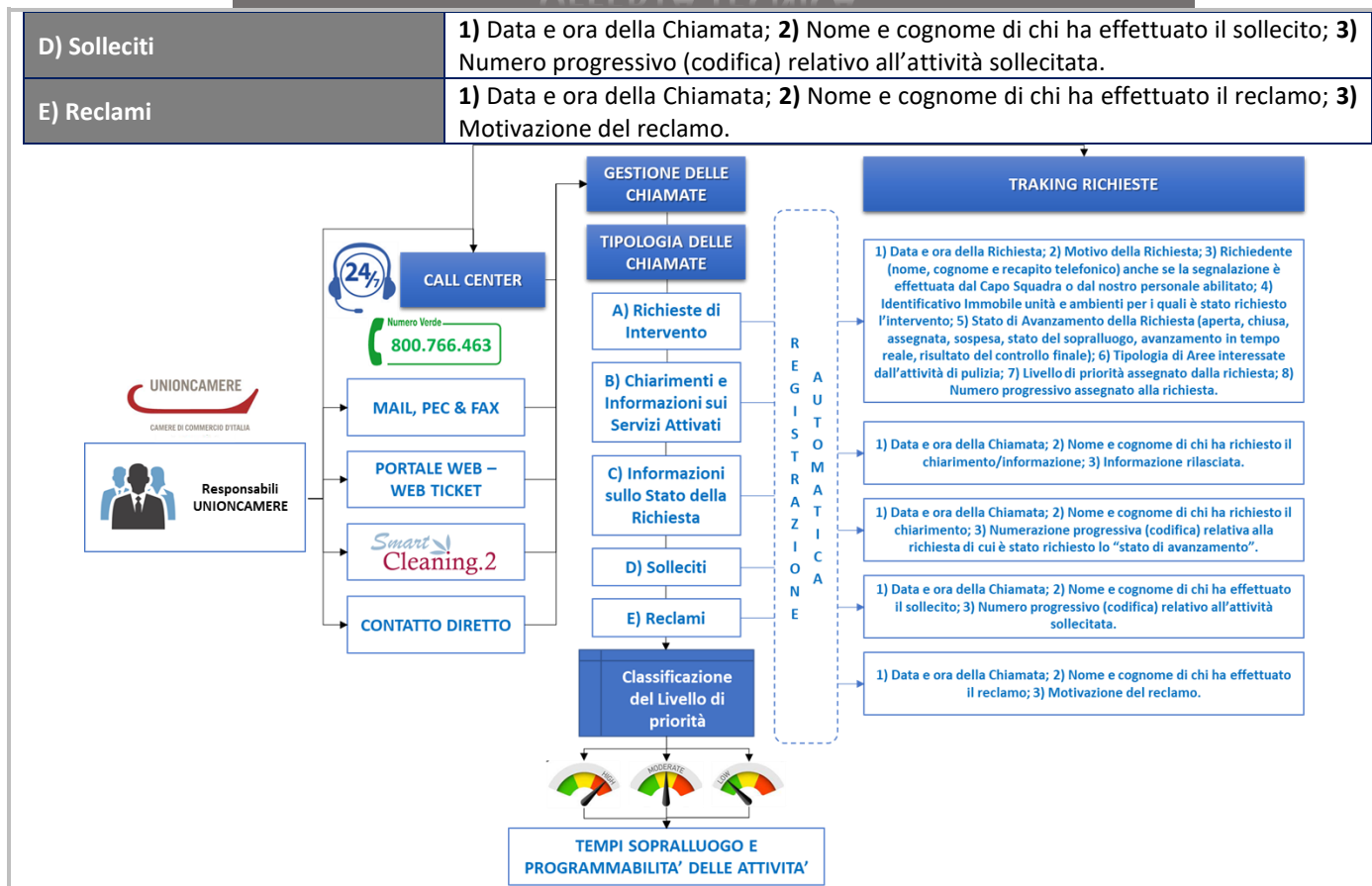
Per ogni sopralluogo, l'RDS entro il tempo massimo della stessa giornata lavorativa successiva al sopralluogo, redigerà apposito verbale ed emetterà il preventivo da sottoporre all'accettazione da parte della SA.

② **Tracking delle Richieste:** tutte le interazioni, pervenute tramite il Call Center e/o tramite uno qualsiasi dei canali di comunicazione indicati (contatto diretto, APP, portale web, fax, mail, pec, etc.) saranno registrate nel sistema informativo proposto dal Consorzio e condivise con la SA tramite il portale web in apposito modulo che consente l'applicazione di filtri per facilitare la ricerca da parte degli utenti. Il Personale della SA abilitato all'accesso del servizio di Call Center sarà indicato sul Verbale di Consegna.

La registrazione e condivisione delle richieste sarà elencata mediante un codice numerico progressivo e la classificazione delle stesse come indicato nelle tabelle precedenti. La registrazione delle segnalazioni avverrà in tempo reale e in modo automatico anche in orari di chiusura, grazie all'impiego dei sistemi software indicati e tramite il Call Center.

Le diverse tipologie di chiamata saranno gestite con procedure specifiche che garantiranno in ogni momento e tramite un semplice sistema di ricerca con filtri la tracciabilità, i dati inserite e le descrizioni necessarie saranno differenti a seconda della tipologia di Richiesta Pervenuta o "In Entrata", di seguito riportiamo le informazioni contenute a titolo esemplificativo, in fase di avvio del contratto queste potranno essere modificate in base alle richieste della SA:





Tipologia di Chiamata	Campi informazioni da registrare
A) Richieste di Intervento	1) Data e ora della Richiesta; 2) Motivo della Richiesta; 3) Richiedente (nome, cognome e recapito telefonico) anche se la segnalazione è effettuata dal Capo Squadra o dal nostro personale abilitato; 4) Identificativo Immobile unità e ambienti per i quali è stato richiesto l'intervento; 5) Stato di Avanzamento della Richiesta (aperta, chiusa, assegnata, sospesa, stato del sopralluogo, avanzamento in tempo reale, risultato del controllo finale); 6) Tipologia di Aree interessate dall'attività di pulizia; 7) Livello di priorità assegnato dalla richiesta; 8) Numero progressivo assegnato alla richiesta.
B) Chiarimenti e informazioni sui servizi Attivati	1) Data e ora della Chiamata; 2) Nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento/informazione; 3) Informazione rilasciata.
C) Informazioni sullo stato delle richieste e delle rispettive attività	1) Data e ora della Chiamata; 2) Nome e cognome di chi ha richiesto il chiarimento; 3) Numerazione progressiva (codifica) relativa alla richiesta di cui è stato richiesto lo "stato di avanzamento".



PROSPETTO B – PIANO GESTIONALE DEL SERVIZIO FINALIZZATO A RIDURRE GLI IMPATTI AMBIENTALI AI SENSI DEL D.M. 24 MAGGIO

1. EFFICACIA DELLE SOLUZIONI PROPOSTE PER RIDURRE IL CONSUMO DI SOSTANZE CHIMICHE E PER MINIMIZZARE IL CONSUMO DI ACQUA ED ENERGIA

Il Consorzio oltre a garantire il rispetto dei CAM – Criteri Ambientali Minimi definiti dal D.M. 24/05/2012 propone il proprio pacchetto di **Green Solutions** ovvero ulteriori misure per la riduzione dell'impatto ambientale. Per la riduzione delle sostanze chimiche il Consorzio propone sistemi efficaci ed attuabili, inoltre come indicato nel presente paragrafo proporrà la sperimentazione per la creazione di prodotti detergenti e sanificanti direttamente sul posto e senza l'impiego di sostanze chimiche (sistema Cleana). I prodotti per il servizio di pulizia che saranno impiegati sono tutti a basso impatto ambientale Certificati EU-Ecolabel, conformi ai CAM e derivanti da materie prime naturali (Linea Zero di Sutter Professional). Per quanto riguarda il servizio di pulizia in appalti pubblici, ritenuti anche complessi, l'impiego di soli prodotti per la pulizia non risulta essere la scelta migliore, sia in riferimento all'economicità dell'operazione che in termini di efficacia dei sistemi di pulizia e di impatto del servizio sull'ambiente. Il Consorzio in ogni appalto attivo garantisce l'impiego di **sistemi di dosaggio che consentono l'abbattimento degli sprechi dovuti ad errori umani di dosaggio dei prodotti chimici** e la **riduzione degli imballaggi dovuti ai trasporti** degli stessi e di conseguenza riducendo la produzione di CO2 prodotte per i viaggi dovuti all'approvvigionamento che risulterebbero continui nel caso di impiego diretto dei prodotti. La politica del Consorzio in merito è in perfetta linea con quanto espresso nel **GPP** (Green Public Procurement). Le aziende dalle quali il Consorzio effettua forniture garantiscono corsi di **formazione specifica certificati SUTTER LAB**, con presenza di consulente presso gli immobili. **Inoltre il Consorzio, propone la sperimentazione di sistema per la produzione on-site di prodotti detergenti e sanificanti senza l'impiego di sostanze chimiche completamente Made in Italy.** La mission e la vocazione del Consorzio ad offrire un servizio sostenibile ed a ridotto impatto ambientale, abbraccia tutte le fasi dello svolgimento dei servizi, poco varrebbero i nostri sforzi ed i nostri investimenti in relazione agli impatti ambientali dell'azienda ed ai servizi di pulizia ed igiene ambientale se non si scegliessero partner con la stessa vocazione di sostenibilità. Per quanto sopra di seguito si elencano i nostri principali fornitori e le motivazioni per cui sono stati selezionati come green partner.

	PRODUZIONE SOSTENIBILE: Nel processo produttivo, il Gruppo Sutter mantiene focus sul rispetto dell'ambiente. Lo stabilimento centrale, sito a Borghetto Borbera controlla l'impatto ambientale attraverso una severa gestione dei rifiuti prodotti e la tutela del territorio con azioni concrete volte a preservare aria, acqua e suolo dalle diverse forme di inquinamento.
	AMBIENTE: Il gruppo Fimap promuove un uso responsabile delle risorse, con l'impegno di ridurre l'impatto ambientale dei propri prodotti nel loro intero ciclo vitale. La salvaguardia dell'ambiente è garantita da prodotti ecologici ed efficienti, con un altissimo indice di riciclabilità delle macchine, imballi studiati per ridurre i volumi ottimizzando la quantità dei trasporti. Le macchine lavanti sono dotate di sistemi per l'ottimizzazione della gestione delle risorse, con particolare attenzione alla riduzione del consumo idrico e alla riduzione dei processi di manutenzione. ISO 14067:2018 CARBON FOOTPRINT SYSTEMATIC APPROACH.
	IMPEGNO PER L'AMBIENTE: La scheda CAM GREEN è uno strumento operativo in grado di rispondere ai requisiti dei Criteri Ambientali Minimi del Green Public Procurement per i servizi di pulizia come previsto da: Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene (DM 24/05/2012); Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture sanitarie e per la fornitura di prodotti detergenti (DM 18/10/2016).
	IMPEGNO COSTANTE PER LA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE: Certificazioni ambientali aziendali e di prodotto ISO 14001, EU-Ecolabel, PSV (Plastica Seconda Vita); Scelta di fornitori secondo normativa REACH: materie prime non inquinanti e di prima qualità; Utilizzo di materiali certificati e di origine riciclata: riciclo delle materie prime; Sviluppo di prodotti e di sistemi il cui utilizzo riduce l'impatto sull'ecosistema: 100% riciclabili a fine del ciclo vitale, conforme ai CAM; Autonomia energetica grazie al proprio impianto fotovoltaico: energia solare pulita e minor emissione di CO2; Organizzazione e gestione della raccolta dei rifiuti e scarti derivanti dai processi produttivi: recupero dei materiali.

SISTEMI DI DOSAGGIO

Sistemi di Dosaggio forniti e impiegati dal Consorzio durante l'esecuzione del servizio:

SISTEMA DI DOSAGGIO A PARETE – RATIO DI SUTTER PROFESSIONAL: Ratio Shot o Ratio Mix a seconda della possibilità di collegare il sistema alla rete idrica dell'immobile. Composti in plastica e riciclabili al 100%. L'operatore non entra in contatto con il prodotto evitando sotto o sovradosaggi. La riduzione dei trasporti consente una sensibile riduzione delle emissioni di co2. Il sistema consente un risparmio idrico e di prodotti chimici di circa il 45% rispetto altri sistemi.
SISTEMA DI DOSAGGIO CON PRODOTTI MONODOSE – ECOCAPS DI SUTTER PROFESSIONAL: gamma per tutte le tipologie di superfici in capsule monodose idrosolubili. Sensibile riduzione del consumo di plastica e di conseguenti emissioni di co2. Il sistema consente la riduzione dei rifiuti plastici del 91%; delle emissioni di co2 del 93% e del volume del peso dei rifiuti del 95%.
SISTEMA DI DOSAGGIO ON BOARD – EQUODOSE DI FILMOP: sistema in dotazione sul carrello di servizio, in plastica rigenerata e riciclabile al 100%. Il sistema consente il dosaggio preciso direttamente sul posto delle attività di pulizia senza margine di errore. Il sistema consente un risparmio sui trasporti e di consecutive emissioni di co2 di circa il 30% rispetto altri sistemi.
SPERIMENTAZIONE DI SISTEMA PER LA CREAZIONE DI PRODOTTI ECOLOGICI "ON-SITE" (SENZA SOSTANZE CHIMICHE): fornitura e impiego di n. 1 macchia per la produzione di detergenti e sanificanti chimica free. Il sistema consente la riduzione idrica e di sostanze chimica di circa l'80% e del 100% rispetto i trasporti per gli approvvigionamenti.

Le misure proposte dal Consorzio consentono di attuare le seguenti riduzioni sui consumi rispetto metodi e sistemi tradizionali:

Plastica	Emissioni Co2	Idrico	Prodotti Chimici	Trasporti
64,25 %	67 %	46,25 %	62,50 %	67 %

RIDUZIONE DEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

In modo da garantire l'efficientamento energetico ed il minor consumo durante le attività di pulizia con l'impiego di macchine in dotazione saranno effettuate nella fascia oraria che va dalle ore 19.00 alle ore 22.00. Di seguito riportiamo le caratteristiche delle macchine proposte per il servizio di pulizia evidenziando le tecnologie presenti che consentono una sensibile riduzione dei consumi di energia elettrica.

MACCHINE FIMAP:

Eco Mode – Funzione impostata su una configurazione di lavoro che riduce il consumo di energia di acqua e detergente del 35%

Hybrid Technology – L'impiego dell'alimentazione ibrida consente di ridurre il consumo di energia e di emissioni di CO₂ del 69%

Start& Stop – Sistema automatico che entra in funzione quando si ferma la macchina, consente di ridurre i consumi energetici e le emissioni di circa il 30%

Li-ion Technology – Impiego di batterie al litio consentono un incremento della resa di produzione della macchina con conseguente minor tempo di impiego e di consumi energetici

MACCHINE GHIBLI & WIRBEL:

CAM GREEN – Le tecnologie in dotazione consentono una riduzione complessiva dei consumi elettrici al 33 % rispetto a macchine di pari categoria impiegate per la pulizia professionale.

MONITORAGGIO DEL CONSUMO DEI MACCHINARI: per le macchine impiegate in appalto, il Consorzio garantirà l'impiego di tecnologia WIRELESS per il monitoraggio dei consumi energetici, attraverso l'impiego di apparecchiature per la misurazione dei consumi.

ALIMENTAZIONE CON CENTRALINE FOTOVOLTAICHE – in un'ottica di miglione e di ulteriore riduzione dei consumi, il Consorzio, ove le condizioni strutturali lo concedano, impiegherà per l'utilizzo degli impianti di dosaggio elettrico dei prodotti chimici Centraline Portatili di Alimentazione Fotovoltaica.

Le soluzioni proposte integrate con le tecnologie FIMAP & GHIBLI consentono un risparmio di energia elettrica di circa il 46% rispetto ad altre macchine impiegate per il servizio di pulizia.

RIDUZIONE DEI CONSUMI IDRICI

MACCHINE FIMAP:

Eco Mode – Funzione impostata su una configurazione di lavoro che riduce il consumo di energia di acqua e detergente del 35%

FSS – Fimap Solution Saver – sistema di dosaggio di acqua e detergente separato il che consente di utilizzare solo la quantità di acqua necessaria e la percentuale di prodotto corretta. Il sistema consente una riduzione del consumo idrico pari al 50%.

FLR – Fimap Longe Range – sistema per il riciclo dell'acqua che consente l'incremento dell'autonomia di lavoro e un risparmio sul consumo idrico del 66%

Orbital Technology – sistema orbitale che consente risultati eccellenti su tutte le superfici il sistema di pad non consente fuoriuscite laterali consentendo un risparmio idrico di oltre il 50%

MACCHINE GHIBLI & WIRBEL:

CAM GREEN – Le tecnologie in dotazione consentono una riduzione complessiva dei consumi di acqua pari al 35 % rispetto a macchine di pari categoria impiegate per la pulizia professionale.

MONITORAGGIO DEGLI IMPIANTI IDRAULICI - In fase di avvio del servizio e durante l'esecuzione dello stesso, gli Stabili Operativi con maggior affluenza di visitatori e conseguente maggior utilizzo delle aree adibite a servizi igienici, saranno sottoposte a controllo degli impianti idraulici. Il servizio offerto dal Consorzio è ecologico e consente un risultato eccellente senza l'impiego di mezzi o macchine. Per i rubinetti: durante le ore notturne e di chiusura degli stabili, saranno posizionate delle vaschette per la raccolta delle acque; Per gli Scarichi: durante le ore notturne e di chiusura degli stabili, saranno versati appositi coloranti alimentari e/o naturali (rimuovibili con lo scarico stesso e non intaccano le superfici) per la segnalazione dello scolo. In caso di ritrovamenti di perdite, l'operatore avvertirà immediatamente il Responsabile della Struttura, che avvierà l'intervento.

FORNITURA E INSTALLAZIONE AERATORI FRANGIGETTO – Tutti i rubinetti, all'interno delle strutture coinvolte saranno forniti di aeratori frangigetto di nuova costruzione. Il sistema offerto in via di miglione consentirà di ridurre sensibilmente il rischio di diffusione della Legionella e contribuirà ad una riduzione idrica del 50%. Come indicato il servizio proposto è a spese del Consorzio.

Le soluzioni proposte integrate con le tecnologie FIMAP & GHIBLI consentono un risparmio di risorsa idrica di circa il 47,66% rispetto ad altre macchine impiegate per la pulizia.

TIPOLOGIA PANNI IN MICROFIBRA IMPIEGATI

In modo da garantire l'efficacia delle microfibre impiegate per il lavaggio e la detersione delle superfici e la durata dei prodotti impiegati, il Consorzio propone il proprio sistema associando le microfibre prodotte da FILMOP e Certificate EU-Ecolabel con metodo della pre-impregnazione dei panni e la Procedura di ricondizionamento dei panni multi-uso a basso impatto ambientale tramite il programma di Disinfezione a 60°C per tessuti in microfibra di Sutter Professional e Miele. Come riportato successivamente il sistema consente una durata superiore alle fibre proposte in quanto in un sistema classico la microfibra impiegata per la pulizia ha un ciclo vitale di 500 lavaggi a 90° C, riducendo la temperatura a 60°C senza intaccare il livello di

sanificazione grazie al sistema MOPSTAR super-centrifugato di Miele, i panni resistono a 650 lavaggi senza perdere le proprie capacità e benefici. Di seguito le caratteristiche del sistema proposto:

① **Impiego di Panni in Microfibra Certificati Eu-Ecolabel:** Le microfibre prodotte da FILMOP sono di grande efficacia nel rispetto dell'ambiente, recenti studi dimostrano che la microfibra consente di diminuire l'impatto ambientale, in termine di riduzione dei consumi idrici e di sostanze chimiche del 95% rispetto i panni tradizionali. I minuscoli filamenti del tessuto penetrano le microporosità del pavimento, catturando lo sporco e rilasciandolo solo in fase di sanificazione. Le prestazioni garantiscono il massimo igiene grazie alla sua potente capacità di rimozione di germi e batteri. La microfibra proposta, con i sistemi indicati nel presente paragrafo garantiscono un ciclo vitale di 650 cicli di ricondizionamento (sanificazione del materiale pluriuso) inoltre la sanificazione richiede un impiego minore di acqua e soluzione detergente/sanificante. La linea dei prodotti in microfibra di FILMOP proposti per l'appalto sono certificati EU-Ecolabel IT/016/037.



MULTI-T ANTIBATTERICO



② **Pre-Impregnazione dei Panni in Microfibra:** Il sistema, di tipo Pre-Wash, oltre a ridurre la discrezionalità dell'operatore nella fase di diluizione dei prodotti chimici, consentirà di apportare i seguenti vantaggi, soprattutto dal punto di vista ambientale, rispetto ai sistemi tradizionali: Un **minor impiego di prodotti detergenti**, sia per i pavimenti (circa 30-35%), sia per gli arredi e accessori idrosanitari (circa 20-25%); Una **riduzione pari al 90% del consumo idrico**; **Abbattimento delle sostanze di risulta** convogliate nelle acque reflue; **Azzeramento della produzione di rifiuti solidi di risulta** (es. nei sistemi di scopatura ad umido tradizionale le veline pre-impregnate sono usa e getta); **Maggiore ergonomia** degli attrezzi di lavoro impiegati, con un notevole miglioramento delle condizioni di lavoro e di sicurezza degli operatori; **Miglior risultato di pulizia**; **Maggiore abbattimento della carica batterica**. le vasche impiegate per la pre-impregnazione sono certificate Plastica Seconda Vita, rigenerate e riciclabili al 100%.

③ **Procedura Di Ricondizionamento dei Panni Multiuso a Basso Impatto Ambientale:** Le risorse titolari addetti ai servizi di pulizia giornalieri, periodici, ordinari e straordinari, utilizzeranno come indicato, materiali monouso (come i panni impregnati di FILMOP certificati EU-Ecolabl), ma come riportato nelle istruzioni operative molti dei materiali impiegati sono di tipologia multiuso ovvero riutilizzabili. In modo di offrire un servizio di alto livello e garantire il massimo livello di igiene e sicurezza, proponiamo di dotare le aree indicate dalla Stazione Appaltante, o presso nostra centrale operativa (come ampiamente indicato) di apposite lavatrici supercentrifugate ed essiccatoi. **Programma di Lavaggio e Disinfezione ai sensi della Norma UNI EN ISO 14698-1:2004 con prodotti Sutter Professional:** Sistema Standard a 60° C con centrifuga preliminare, bagno di pre-risciacquo, lavaggio principale a 60 °C, n.° 3 risciacqui, centrifuga finale. Il seguente sistema di lavaggio è **validato ai sensi della normativa indicata dal Laboratorio di Analisi Microbiologiche L.A.M. Srl – RETE BIOLAB.**

La presente procedura consente ha funzione di riferimento nelle attività di monitoraggio e controllo dei risultati in termini di efficacia ed efficienza del processo. Nel dettaglio il sistema consente di: **1)** Verificare la carica batterica del materiale "mop, frange e panni in microfibra" nelle fasi di ricondizionamento nei cicli di lavaggio con lavatrice PW 413 Mopstar 130 [EL] di MIELE (**a 60 C°**) dotata dei seguenti programmi specifici per le attività di pulizia: ProfiTronic D Mop per la pulizia e disinfezione dei panni e mop; Processo Ready To Use, il quale permette di avere a fine lavaggio panni già pre-impregnati di detergente. **2)** Determinare i consumi di acqua ed energia elettrica. **3)** Confrontare i consumi ed i costi dei prodotti e delle operazioni rispetto ai prodotti chimici in uso con quelli proposti dal Consorzio della linea Sutter. Il sistema applicato dal Consorzio è orientato verso il miglior rapporto qualità/efficacia/sicurezza, in linea con le normative internazionali "controllo della bio-contaminazione" ISO 14698 – Tessili trattati in lavanderia ISO 14065. Programma a 60° C con prodotti Sutter e Lavatrice Miele: Ciclo i Lavaggio con n. 108 Mop con temperatura a 60°C e durata di 58 minuti: **1)** centrifuga preliminare; **2)** 2 pre-risciacquo; **3)** disinfezione a 60°; **4)** 3 Risciacqui; **5)** Centrifuga Finale. Risultati da laboratorio ottenuti da **L.A.M. Srl – RETE BIOLAB:**

Programma di Disinfezione a 60°C per tessuti in microfibra con PER ACTIVE PMC durata: 20 minuti

Ceppo Batteri	Valore N	Valore R	d	r
<i>Enterococcus hirae</i> (ATCC 10541)	$6,8 * 10^8$	$2,8 * 10^1$	7,39	5
<i>Escherichia coli</i> (ATCC10536)	$6,2 * 10^8$	$3,2 * 10^1$	7,29	5
<i>Pseudomonas aeruginosa</i> (ATCC 27583)	$7,1 * 10^8$	$1,6 * 10^1$	7,65	5

<i>Bacillus subtilis</i> (ATCC 9372)	$5,7 * 10^7$	$1,3 * 10^1$	6,64	5
<i>Clorostidium sporogenes</i> (ATCC 19404)	$4,3 * 10^7$	$1,5 * 10^1$	6,46	5
<i>Aspergillus niger</i> (ATCC 16404)	$4,6 * 10^7$	$8,0 * 10^0$	6,76	4
<i>Saccharomyces cerevisiae</i> (ATCC 9084)	$3,9 * 10^7$	$8,2 * 10^0$	6,68	4

La condizione " $d > r$ ", necessaria per l'esito positivo della validazione per i cicli di lavaggio è sempre rispettata. Come indicato nella tabella, il sistema garantisce la riduzione a un fattore di almeno 10^5 del numero di batteri e di almeno 10^4 del numero di lieviti e spore fungine, con un contemporaneo **risparmio energetico di circa il 65% rispetto ai sistemi tradizionali**.

Riduzione dei Consumi Energetici: grazie al programma specifico per il lavaggio dei MOP e dei panni in microfibra, con il disinfettante Per Active PMC in combinazione con il detergente alcalino Alka Power, è possibile ridurre la temperatura del lavaggio da 90° a 60°, ottenendo risultati ottimali e abbattendo costi e consumo di risorse energetiche.



LAVATRICE PROFESSIONALE DA 14 KG PER MOP – PW 413 MOPSTAR 130 [EL]

CARATTERISTICHE

Consumo Idrico Acqua Calda	L 104
Consumo Energetico Acqua Calda	kWh 1,05
Durata Programma	Min. 52
Durata Programma MOP	Min. 58
Umidità residua nella centrifuga ad acqua calda	% 50
Numero di giri in 1 minuto	1.205

CAPACITÀ

PANNI IN MICROFIBRA 22 g	n.° 300
MOP MICROFIBRA 40 cm	n.° 108
MOP MICROFIBRA 50 cm	n.° 76

MARCHI E CONTROLLO QUALITÀ



AVVANTAGGI E CARATTERISTICHE

- LAVATRICE PROFESSIONALE A BASSO IMPATTO AMBIENTALE
- PANNELLO LED PER LA SCELTA DEL PROGRAMMA DI LAVAGGIO
- % DI RICICLAGGIO 95%

Sutter PROFESSIONAL



Detergente liquido ad alto effetto bagnante
SUTTER CLEAN ACTIVE



Detergente alcalino ad alta concentrazione con potere sequestrante
SUTTER ALKA POWER



Disinfettante a base di ossigeno attivo per acetic
SUTTER PER ACTIVE PMC

Tutto il personale sarà formato mediante modulo Tecnico Avanzato della durata di 2 H sul sistema proposto

2. EFFICACIA DEL SISTEMA PROPOSTO PER LA RIDUZIONE DEI RIFIUTI E PER INCENTIVARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Di seguito illustriamo le soluzioni proposte dal Consorzio per la riduzione dei rifiuti derivanti dal servizio di pulizia e per l'incremento della raccolta differenziata da parte degli utenti della SA: **1) Riduzione dei Rifiuti e Imballaggi:** la tipologia di prodotti proposti (ecocaps) e i sistemi di dosaggio (ratio) consentono una drastica riduzione sui rifiuti generati durante le operazioni di pulizia da involucri, flaconi e imballaggi. Tale soluzione per quanto la più semplice è la più efficace in quanto eliminando il sovracconsumo degli imballaggi e dei flaconi si ottiene un basso livello di rifiuti prodotti durante le operazioni. **2) Materiali Sostenibili:** come indicato nella presente offerta tecnica, tutte le microfibre proposte sono certificate EU-Ecolabel. I panni per le superfici sopra-pavimenti sono prodotti con particelle con ioni d'argento hanno proprietà antibatteriche testate da laboratori internazionali. Le fibre sono prodotte secondo normativa ISO 14021 a comprova di un limitato consumo di sostanze chimiche e idriche. **3) Impiego di prodotti ecologici:** i sistemi Ecocaps e Ratio consentono i seguenti vantaggi: Riduzione dei rifiuti derivati da imballaggi e flaconi 1 kg di capsule idrosolubili corrispondono a 2 taniche da 5 kg di prodotto tradizionale; I prodotti ricevuti in Pouch da 1,5 Lt corrispondono a circa 100 trigger da 600 ml. Per un efficace sistema di **gestione dei rifiuti**, in fase di avvio del servizio sarà redatto un Piano di Gestione dei Rifiuti secondo i CAM ed in particolare verranno attuate le iniziative previste dal punto 5.5.4 del Piano d'Azione Nazionale su Green Public Procurement (PAN-GPP). Il Piano sarà sottoposto e condiviso con le figure di responsabilità incaricate dall'azienda che gestisce la raccolta e lo smaltimento nel Comune di riferimento. Sarà nostra cura al momento di un'eventuale aggiudicazione prima dell'inizio del servizio promuovere uno o più incontri con i responsabili delle suddette aziende al fine di armonizzare e collaborare scambiando feedback e know-how.

In modo da garantire una corretta gestione dei rifiuti in fase di start-up saranno organizzate riunioni di coordinamento fra il responsabile del servizio, i responsabili incaricati dalla SA e da Figura esterna appartenente all'azienda municipalizzata AMA SPA , garantendo un servizio di alto livello sin dalla fase di avvio.

IMPIEGO DI SISTEMA PER LA TRACCIABILITÀ DEI RIFIUTI DISCOVERY MOBILE - e sensore volumetrico per il peso contenuto. L'operatore durante il giro di raccolta rifiuti, mediante apposito carrello lineare Magi Pro di TTS (dotato di vani con codice colore) effettuata la vuotatura scansiona con il Guanto Rfid il codice a barre posto sul contenitore. Il sistema in automatico invia l'operazione avvenuta e permette il monitoraggio della tipologia di rifiuto contenuto e il peso stimato. Per i contenitori in aree remote sarà applicato apposito sensore volumetrico, il quale raggiunto il peso "tarato" invia un segnale di richiesta di intervento di vuotatura al sistema informatico richiedendo il tal modo l'intervento immediato.

FORNITURA, OVE MANCANTI, DI CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA ECO TOP DI EUROSINTEX, con codice colore per tipologia di rifiuto contenuto. La scelta è mirata in quanto Eurosintex è la prima azienda in Italia a produrre contenitori per la raccolta differenziata in materie plastiche rigenerate, certificate Plastica Seconda Vita 100% e riciclabili al 100% del loro peso. I contenitori saranno dotati di sistema Discovery Mobile per la tracciabilità dei rifiuti.

CREAZIONE DI ISOLE ECOLOGICHE INTERNE: struttura composta in acciaio che conferisce un tocco di eleganza agli ambienti coinvolti (aree comuni, aree stampa, adiacenti distributori di cibi e bevande, etc.) i contenitori hanno capacità dai 35 lt ai 70 lt e saranno forniti in relazione alle dimensioni delle aree coinvolte. Su ogni contenitore sarà applicata apposita etichetta con l'indicazione del rifiuto differenziato contenuto e l'indicazione su cosa smaltire e cosa non è compreso.



CREAZIONE AREA ISOLA ECOLOGICA CON COMPATTATORE – su approvazione della Stazione Appaltante presso le aree esterne per la suddivisione e lo stoccaggio dei rifiuti differenziati. Saranno impiegati cassoni e compactatori scarrabili adibiti alla raccolta differenziata dei rifiuti, dotati di sistema di pesatura e riconoscimento dell'utente. Le dimensioni e le tipologie di materiali e gli ingombri saranno scelti a seconda delle aree verranno individuate. L'attenzione è rivolta soprattutto alla sensibilizzazione della "riduzione dei volumi dei rifiuti". L'utente è riconosciuto dal software presente nella zona di conferimento e si interfaccia con la macchina tramite il badge univoco. I container, posizionati presso le aree indicate dalla Stazione Appaltante, saranno impiegati per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti differenziati raccolti durante le ore di servizio.



Fornitura di N.° 1 Micro-compattatrice – Pressa per rifiuti – Studiata per imballare quantitativi medi di carta, cartone, plastica, termoretrabili, etc. Dimensioni e ingombro ridotto. Tempo di Ciclo di Compattazione 30 secondi.



Saranno forniti N.° 12 Contenitori per rifiuti da esterno:

Contenitori Aree di Stoccaggio Rifiuti	Cassonetti per Carta, Multimateriale, Plastica, Vetro, Lattine, etc. Ecomix di Sinerplast. Dotati di adesivi riflettenti "Classe 1" secondo le norme vigenti e adesivi indicati tipologia di rifiuto (ove non presenti).	
Contenitore Rifiuti Urbani	Cassonetti per rifiuti urbani RSU di Sinterplast. Dotati di adesivi riflettenti "Classe 1" secondo le norme vigenti e adesivi indicati tipologia di rifiuto (ove non presenti).	

L'Isola Ecologica esterna, con compactatore, associata con i sistemi proposti per la raccolta dei rifiuti nelle aree interne rappresenta un punto di forza ed un vero vantaggio sia in termine di riduzione di rifiuti sia sulla percentuale di differenziazione del rifiuto stesso. I nostri operatori si occuperanno di un ulteriore differenziazione prima di conferire il rifiuto nel compactatore MG 6 TVE il che garantirà una corretta differenziazione e senza margine di errore.

FORMAZIONE E CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE PER GLI UTENTI DEGLI IMMOBILI E RESPONSABILI DELLA STAZIONE APPALTANTE

Di Seguito riportiamo i **Moduli Formativi offerti per gli Utenti della Stazione Appaltante** e la campagna di sensibilizzazione per la Raccolta Differenziata dedicata ai responsabili incaricati da UNIONCAMERE e dagli utenti degli immobili che vogliono partecipare su **base volontaria**, garantita dal Consorzio con particolare attenzione alla raccolta differenziata, riduzione dei rifiuti prodotti e dell'impatto ambientale:

1) ECO – Utenti Immobili UNIONCAMERE – Campagna di Promozione e Sensibilizzazione sulla Corretta Gestione dei Rifiuti.

Corso di formazione e informazione per gli utenti della Stazione Appaltante presenti negli immobili di riferimento della **durata di 6 Ore**. Corretta gestione dei rifiuti, i contenitori e le etichette per la differenziazione; normativa regionale e nazionale; raccolta, stoccaggio, smistamento; classificazione dei rifiuti, codici CER e suddivisione dei materiali; Sistemi di tracciabilità dei rifiuti; Adempimenti Amministrativi. Corso Effettuato Entro 30 giorni dalla fase di avvio del servizio.

2) ECO – Utenti Immobili UNIONCAMERE – Conoscenza del Servizio. Corso di formazione e informazione per i dipendenti e gli utenti della Stazione Appaltante sulle tecniche di pulizia e disinfezione applicate in appalto della durata di 5 Ore. Effettuato il 3° mese di servizio. Al termine del corso sarà effettuata la valutazione del livello del servizio mediante apposito questionario fornito dal Consorzio e reperibile nella sezione Qualità di Smart Cleaning.2

3) PDL – Piano di Lavoro per DEC, Utenti Immobili e Responsabili nominati da UNIONCAMERE. Al fine di agevolare la comprensione da parte della Stazione Appaltante del Piano di Lavoro e delle attività calendarizzate. Corso di formazione e informazione sulle funzionalità del PDL e del Software Gestionale per la pianificazione degli interventi. Utilizzo di tutti i moduli e delle funzionalità di ricerca con applicazione di filtri (query) e sul funzionamento del Call Center e di tutti i Canali di Comunicazione messi a disposizione dal Consorzio della durata di 2 Ore. Effettuato entro 15 giorni dalla fase di avvio del servizio.

Punto di forza del Consorzio, in materia di raccolta differenziata incrociata con i sistemi da noi proposti e i suddetti moduli informativi, è l'incremento del dato percentuale di raccolta differenziata ad esempio nella città di Roma in quanto, il valore medio di differenziazione attualmente è pari al 43% sul volume dei rifiuti prodotti, in ogni appalto gestito dal consorzio la percentuale dei rifiuti differenziati è pari al 82,50%. Tale dato, in costante crescita, è consentito da un'attenta gestione informatizzata e da una corretta e frequente formazione del personale.

3. INCIDENZA PERCENTUALE DEI PRODOTTI DI PULIZIA CONFORMI AI CRITERI DI ASSEGNAZIONE DELLE ETICHETTE AMBIENTALI ISO DI TIPO I SULLA QUANTITA' TOTALE DI PRODOTTI DI PULIZIA UTILIZZATI

Per il presente appalto il Consorzio propone **detergenti certificati EU ECOLABEL pari al 100% dei detergenti utilizzati presso le aree oggetto della procedura**, in visione della nuova normativa, il Consorzio propone il completo abbattimento di deceranti, considerati nocivi per l'ambiente. Le operazioni di deceratura saranno effettuate con dischi selezione fra quelli a disposizione e forniti, del Kit 3M Scotch-bright. Le cere proposte sono certificate NORDIC ECOLABEL e fortemente consigliate dal Green Procurement, i prodotti della linea TANA sono di tipologia CRADLE TO CRADLE, prodotti totalmente biodegradabili. Le attività di disinfezione saranno effettuate con PMC: disinfettante ONDA RTU, alternato con LACTIC della Linea Zero di Sutter Professional (disinfezione crociata).

Numero di prodotti proposti per il servizio	10	Numero di prodotti con certificazione Ecolabel	10
---	----	--	----

**alla colonna Destinazione d'uso: 1= Pavimenti; 2= Arredi; 3= Vetri; 4= WC; 5= Altro.*

Marca	PIC	Descrizione	Certificazione Ambientale	Destinazione d'uso				
				1	2	3	4	5
		Floor Ecolabel – Detergente profumato per pavimenti in capsule idrosolubili. Uso manuale e meccanico.			-	-	-	-
		Bath Ecolabel – Detergente disincrostante per bagni in capsule idrosolubili. Uso manuale.		-	-	-		
		Xtra-Deg – Detergente sgrassante in capsule idrosolubili. Idoneo anche in ambienti HACCP. Uso manuale e meccanico.		-	-	-		
		Multi Ecolabel – Detergente multiuso per tutte le tipologie di superfici in capsule idrosolubili. Performante su superfici lucide. Uso manuale.		-			-	
		POM WC Zero – Disincrostante naturale per WC (interno e orinatoio) (ISO 17025). Senza allergeni (reg. 648/2004 CE). Della Linea Zero di Sutter. Uso Manuale.		-	-	-		-
		Onda RTU – Detergente Disinfettante deodorante pronto all'uso. Elimina fino al 99.9% di batteri e funghi. PMC presso Ministero della Salute n.° 19951. Disinfezione anche giornaliera di tutte le superfici.					-	-
		Lactic Zero – Detergente Disinfettante della Linea Zero di Sutter. PMC presso Ministero della Salute n.° IT/2017/00395. Per tutte le superfici anche in ambiente HACCP. Pronto all'uso.		-				

OFFERTA TECNICA

Marca	PIC	Descrizione	Certificazione Ambientale	Destinazione d'uso				
				1	2	3	4	5
		Tanet Karacho – Detergente specifico per superfici tessili, mobili imbottiti, moquette, etc. rimuove anche il grasso e lo sporco ostinato. Uso manuale o meccanico.				-	-	-
		Linax Stripper – Decerante ecologico per pavimenti. Completamente privo di elementi pericolosi come fosfati, EDTA, NTA e coloranti. Uso manuale e meccanico.			-	-	-	-
		Long Life Polish – Dispersione ecologica per pavimenti ad alta lucentezza.			-	-	-	-