

AREA CENTRALE REGIONALE DI ACQUISTO

SEZIONE A

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DELLE AA.SS.LL., EE.OO. E I.R.C.C.S. DELLA REGIONE LIGURIA PER UN PERIODO DI 48 MESI (CON OPZIONE DI RINNOVO PER ULTERIORI 24 MESI).

Sommario

AREA CENTRALE REGIONALE DI ACQUISTO	1
ART. 1 - Definizioni	4
ART. 2 – Oggetto dell'appalto	8
ART. 3 – Prescrizioni generali	8
ART. 4 – Descrizione delle prestazioni	9
ART. 5 – Avvio ed articolazione del servizio	11
5.1 – <i>Verbale di consegna</i>	11
5.2 – <i>Pulizia e sanificazione</i>	11
5.3 – <i>Raccolta e trasporto dei rifiuti</i>	12
5.4 – <i>Fornitura materiale igienico ed accessori</i>	14
5.5 – <i>Pulizia aree esterne</i>	15
5.6 – <i>Servizi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione</i>	15
ART. 6 – Modalità di esecuzione del servizio	18
6.1 – <i>Aree e attività di intervento</i>	18
6.2 <i>Modalità di intervento</i>	20
6.2.1 – <i>Fasce orarie</i>	20
6.2.2 – <i>Indicazioni generali applicabili a tutte le aree</i>	20
6.2.3 – <i>Metodiche del servizio</i>	22
6.3 – <i>Prodotti detergenti e disinfettanti da utilizzare</i>	25
6.3.1 <i>Detergenti pulizia ordinaria</i>	25
6.3.2 <i>Detergenti pulizia straordinaria</i>	26
6.3.3 <i>Disinfettanti</i>	26
ART. 7 – Procedure di interfacciamento Amministrazione contraente /Appaltatore	28
7.1 – <i>Sistema informativo di gestione</i>	28
ART. 8 – Macchinari, prodotti ed attrezzature	30
ART. 9 – Variazioni	31
9.1 – <i>Variazione aree</i>	31
9.2 – <i>Variazione delle destinazioni d'uso e dei livelli di qualità del servizio</i>	31
Art. 10 – Locali assegnati all'appaltatore	32
ART. 11 – Modalità di controllo, verifica e valutazione del servizio	32
11.1 – <i>Criteri generali</i>	32
11.2 – <i>Controlli di I^ parte: Autocontrollo dell'Appaltatore</i>	33
11.3 – <i>Controlli di II^ parte: controlli da parte dell'Amministrazione contraente</i>	34
11.3.1 - <i>Verifiche dell'esecuzione del servizio</i>	34
11.3.2 - <i>Verifiche di processo</i>	35
11.3.3 - <i>Verifiche di risultato</i>	35
11.3.4 - <i>Esito non conforme delle verifiche</i>	36
ART. 12 – Obblighi dell'appaltatore.	37
12.1 – <i>Disposizioni generali.</i>	37
12.2 – <i>Obblighi inerenti il personale dipendente addetto al servizio</i>	38
12.3 – <i>Obblighi del personale dipendente addetto al servizio</i>	40
ART. 13 – Formazione del personale	41
ART. 14 – Sospensione del servizio eventi avversi	42
ART. 15 – Scioperi	42
ART. 16 – Reperibilità	43
ART. 17 – Presidio fisso attivo e presidio “mobile”	43
ART. 18 – Sicurezza	43

ART. 1 - Definizioni

a) Pulizia/e

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

b) Sanificazione

Attività che riguarda il complesso di procedimenti e operazioni atti a rendere salubre un determinato ambiente mediante le attività di pulizia, di detergenza e/o di detersione/disinfezione. Tale complesso di provvedimenti ed operazioni deve conseguire il massimo livello di igiene, mantenendo bassa e stabile nel tempo la carica microbica potenzialmente patogena.

c) Sanificazione giornaliera

Per sanificazione giornaliera si intende l'insieme delle operazioni necessarie per la rimozione e l'asportazione di qualsiasi rifiuto e traccia di sporco e polvere da tutte le superfici, sia orizzontali che verticali (ad esclusione delle superfici interne degli arredi) e facilmente accessibili, soggette a formazione quotidiana di sporco. Le operazioni si devono effettuare con l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei differenti substrati. Per formazione quotidiana di sporco si intende lo sporco prodotto dalle differenti attività svolte all'interno dei locali, dal transito e dalla permanenza di ospiti, visitatori ed operatori ospedalieri nell'arco di una giornata.

d) Sanificazione plurigiornaliera

Per sanificazione plurigiornaliera si intende l'insieme delle operazioni, da ripetersi con più interventi giornalieri, necessarie alla rimozione ed asportazione di qualsiasi rifiuto e traccia di sporco e polvere da tutte le superfici sia orizzontali che verticali (ad esclusione delle superfici interne degli arredi) e facilmente accessibili, soggette a formazione quotidiana di sporco. Le operazioni si devono effettuare con l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei differenti substrati.

e) Sanificazione periodica

Per sanificazione periodica si intende l'insieme delle operazioni necessarie per l'eliminazione di qualsiasi traccia di sporco e polvere da tutte le superfici, sia orizzontali che verticali, nonché da tutte le superfici difficilmente accessibili durante la sanificazione giornaliera. Le operazioni si devono effettuare con l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei differenti substrati. Nelle pulizie periodiche sono comprese le operazioni integrative alle pulizie giornaliere volte all'eliminazione dello sporco, incluso lo spostamento ed il successivo riposizionamento di arredi e attrezzature mobili.

f) Trattamenti periodici

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

g) Scopatura ad umido

Eliminazione di polveri e sporco, non ancorati al pavimento, con mezzi che consentano un elevato abbattimento della polvere e della carica microrganica aerea.

h) Spolveratura ad umido

Pulizia delle superfici, atta ad eliminare qualsiasi traccia di polvere e sporco dagli arredi effettuata con mezzi che consentano un elevato abbattimento della polvere e della carica microorganica aerea.

i) Lavaggio

Solubilizzazione ed asportazione dei vari tipi di sporco con modalità e mezzi idonei secondo il substrato da trattare.

j) Pulizia di ripasso

Attività da eseguirsi, ove concordata con l'Amministrazione contraente, allo scopo di ridurre i depositi di particolato che possono formarsi nell'intervallo di tempo tra l'intervento di sanificazione propriamente detto e l'avvio dell'attività operativa, rispetto alle diverse tipologie di aree siano esse di rischio e complessità.

k) Pulizia di risanamento

Insieme delle operazioni necessarie a proteggere le superfici dei pavimenti affinché lo sporco non penetri in profondità, nonché delle operazioni manutentive e periodiche necessarie al ripristino delle suddette prestazioni, secondo frequenze di intervento diversificate in funzione delle attività svolte all'interno dei locali e dell'intensità di traffico a cui sono soggette le superfici, nonché le operazioni di pulizia a fondo di tutto il mobilio, infissi, punti luce, griglie di aerazione e quant'altro contenuto nella stanza.

l) Servizio

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

m) Procedura

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

n) Processo

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

o) Sistema qualità

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

p) Sistema di controllo

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

- q) **Conformità**
Soddisfacimento di un requisito.
- r) **Non conformità**
Mancato soddisfacimento di un requisito.
- s) **Trattamento non conformità**
Azione per eliminare una non conformità.
- t) **Azione correttiva**
Azione per eliminare la causa di una non conformità.
- u) **Controllo**
Intervento con cui si prende in esame l'attività svolta dall'Appaltatore ed i provvedimenti dallo stesso messi in atto, per accertarne la rispondenza a determinati requisiti di qualità.
- v) **Controllo strumentale**
Verifica del rispetto dei requisiti di qualità mediante l'uso di uno strumento.
- w) **Controllo visivo**
Verifica del rispetto dei requisiti di qualità effettuata da persona qualificata e responsabile.
- x) **Efficacia**
Capacità di raggiungere il risultato desiderato. In ambito sanitario l'efficacia è riferita agli esiti del processo assistenziale e sarà tanto maggiore quanto minore sarà lo scarto tra i risultati ottenuti (esiti) e gli obiettivi (effetti attesi).
- y) **Personale qualificato**
Nell'ambito dei sistemi di controllo: operatore con idonea esperienza e formazione specializzata nel campo della sanificazione e della disinfezione ambientale, con un buon livello di addestramento alle particolari caratteristiche dell'ambiente da pulire.
Nell'ambito del sistema di formazione: operatore a cui è stata attribuita una specifica qualifica formativa.
- z) **Piano di campionamento**
Procedura per il dimensionamento del campione di controllo.
- aa) **Popolazione di controllo**
Totale delle aree soggette a controllo nelle strutture considerate.
- bb) **Area di rischio/complessità**
Suddivisione concettuale delle strutture, ai fini dell'individuazione dei livelli prestazionali, che tiene conto dell'influenza di variabili quali il livello di rischio di contaminazione microbica, l'intensità di traffico, il grado di formazione dello sporco, le caratteristiche strutturali, al fine di consentire un'adeguata personalizzazione dei servizi e dei livelli qualitativi. In sintesi:
aree ad Alto Rischio/complessità (sale operatorie, terapie intensive, rianimazione, sale trapianti, ecc.);
aree a Medio Rischio/complessità (servizi di diagnosi e cura e relative aree di transito, aree di degenza, ecc.);
aree a Basso Rischio/complessità:
- percorsi ad elevata intensità di traffico (corridoi di collegamento, ingressi, aree di transito, ecc.);
 - aree extra-sanitarie (uffici, segreterie, studi medici, ecc.);
 - aree di servizio (magazzini generali, servizi religiosi, archivi, impianti tecnologici, ecc.);
- aree esterne** e ad utilizzo limitato.
- cc) **Elemento**
-

Per elemento si intende una specifica superficie, installazione od arredo, facente parte dei locali. Gli elementi possono essere critici o non critici in funzione del livello di rischio dell'area (alto, medio o basso) in cui sono inseriti.

dd) Indicatore

Variabile quantitativa che fornisce la misura di un fenomeno, che si concretizza in una caratteristica empiricamente misurabile ed osservabile.

ee) Stazione appaltante

A.LI.SA.

ff) Amministrazione contraente

Gli Enti del Servizio Sanitario della Regione Liguria che aderiscono alla presente Convenzione mediante ordinativi di fornitura

gg) Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Amministrazione contraente

Funzionario designato da ciascuna delle Amministrazioni contraenti al fine di interagire con il Responsabile per l'esecuzione del contratto per l'Appaltatore, che eserciterà i compiti ed i poteri previsti dalla normativa vigente

Fra questi, a titolo esemplificativo:

- verificare il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali;
- ricevere e sottoscrivere rapporti/segnalazioni/verbali redatti dal personale dell'Aggiudicatario, al termine delle operazioni oggetto del presente Capitolato;
- fornire tutta la documentazione tecnica nell'ambito dei servizi oggetto dell'appalto, che sia necessaria o utile ai fini della sicurezza e/o della funzionalità dei servizi medesimi;
- sovrintendere, con firma e/o approvazione, a tutte le lavorazioni eseguite dall'Appaltatore;
- riferire al Responsabile per l'esecuzione del contratto per l'Appaltatore, in ordine ad ogni decisione o comportamento adottati dall'Amministrazione contraente, in merito allo svolgimento ed all'esito delle operazioni oggetto del presente Capitolato.

Tale soggetto, opportunamente formato ed abilitato, con esperienza di norma quinquennale in gestione e conduzione di servizi analoghi, potrà essere un dipendente dell'Amministrazione contraente oppure un terzo. In caso di impedimento o di assenza, dovrà essere indicato il nominativo di un sostituto.

hh) Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Appaltatore

Funzionario designato dall'Appaltatore, al fine di garantire la corretta esecuzione del servizio oggetto del presente Capitolato e di costituire l'interfaccia diretta dell'Aggiudicatario stesso nei confronti, sia della Stazione Appaltante, che delle Amministrazioni contraenti. Tale soggetto dovrà essere un dipendente dell'Appaltatore ed avere comprovata esperienza di norma quinquennale nel settore oggetto dell'appalto.

ii) Incaricato dell'Amministrazione contraente per la cooperazione ed il coordinamento in funzione di sicurezza

Funzionario designato dall'Amministrazione contraente, previo accordo con il Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale - quando l'entità dei lavori lo richiede - al fine di garantire la cooperazione ed il coordinamento nell'attuazione delle misure e degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro inerenti le attività oggetto del presente appalto. Tale soggetto potrà essere un dipendente dell'Amministrazione contraente oppure un terzo; per le ipotesi di impedimento o di assenza dovrà essere indicato il nome di un sostituto.

jj) Incaricato dell'Aggiudicatario per la cooperazione ed il coordinamento in funzione di sicurezza

Funzionario designato dall'Appaltatore per svolgere, quando l'entità dei lavori lo richiede, le funzioni di cooperazione e di coordinamento ai fini di sicurezza, di igiene del lavoro e di

prevenzione degli infortuni, secondo quanto previsto dal presente Capitolato. Tale soggetto potrà essere un dipendente dell'Appaltatore oppure un terzo; per le ipotesi di impedimento o di assenza dovrà essere indicato il nome di un sostituto.

ART. 2 – Oggetto dell'appalto

Il presente Capitolato Tecnico disciplina l'espletamento del servizio di pulizia e sanificazione da effettuarsi nelle modalità descritte nel presente capitolato presso le seguenti Amministrazioni contraenti:

Asl 1 – Asl 2- Asl 3- Asl 4 –Asl 5 – IRCCS Policlinico San Martino – E.O. Ospedali Galliera – IRCCS Giannina Gaslini

La descrizione in merito alla corretta esecuzione dei suddetti servizi è descritta in successivi paragrafi dedicati del presente capitolato.

Si precisa che sono indicati separatamente le aree di rischio/complessità dei presidi ospedalieri di Cairo Montenotte, Albenga e Bordighera. In caso di attivazione del servizio in sanità convenzionata dei presidi summenzionati, in conformità alla procedura di gara indetta dalla S.U.A.R., il servizio di pulizia e sanificazione sarà scomputato dal calcolo relativo al Lotto di competenza in conformità all'art. 9 del presente capitolato.

ART. 3 – Prescrizioni generali

La Stazione Appaltante, attraverso l'affidamento del servizio di cui al presente Capitolato Tecnico, si propone di ottenere i seguenti obiettivi fondamentali:

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

In sintesi, la Stazione Appaltante ha la necessità di affidare la gestione di un servizio, nei suoi diversi aspetti di carattere operativo, tecnico, procedurale ed esecutivo, in grado di garantire al contempo i livelli igienici e qualitativi attesi e la migliore integrazione del servizio con le attività svolte in ambito sanitario, al fine di soddisfare le necessità delle Amministrazioni contraenti e dell'utenza esterna alle stesse afferenti.

L'Appaltatore dovrà, pertanto, garantire una gestione integrata del servizio in considerazione del numero delle strutture interessate e della loro dislocazione sul territorio, tramite idonea soluzione organizzativa/gestionale ed un adeguato supporto informatico.

Per gestione si intende un insieme di attività funzionalmente correlate e finalizzate a soddisfare le esigenze descritte nel presente capitolato (nel rispetto delle vigenti norme di igiene e sanità, nonché degli accordi sindacali nazionali e provinciali riferiti al personale dipendente delle imprese di pulizia), nonché la loro pianificazione ed organizzazione - nella piena osservanza degli obiettivi – oltre al costante monitoraggio dei risultati attesi e l’attivazione delle necessarie attività di miglioramento.

Sono incluse nel servizio le prestazioni di manodopera, la fornitura dei materiali e dei macchinari ed ogni altro onere non specificatamente elencato, ma necessario ai fini dell’esecuzione a regola d’arte del servizio in oggetto.

L’Appaltatore dovrà inoltre dimostrare la propria capacità di eseguire il contratto in modo da arrecare il minore impatto possibile sull’ambiente, attraverso l’applicazione di appropriate misure di gestione ambientale, in conformità al Piano d’Azione Nazionale sul *Green Public Procurement* (PANGPP), DM 20/06/2016 – Servizio di pulizia e sanificazione e per la fornitura di prodotti per l’igiene – e DM 18/10/2016 – Servizio di sanificazione per le strutture sanitarie e per la fornitura di prodotti detergenti.

ART. 4 – Descrizione delle prestazioni

Servizio di pulizia e sanificazione

- ♦ pulizia giornaliera, periodica e straordinaria degli ambienti e degli arredi;
- ♦ pulizia ordinaria e straordinaria delle aree esterne;
- ♦ servizi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione

Servizio di raccolta e trasporto rifiuti

- ♦ raccolta e trasferimento dei rifiuti urbani o ad essi assimilabili, dei rifiuti differenziabili e dei rifiuti ospedalieri e sanitari – pericolosi e non, dai punti interni di produzione ai punti di raccolta ed infine ai depositi temporanei;
- ♦ fornitura di sacchi per la raccolta di rifiuti urbani o ad essi assimilabili

Servizio di fornitura di materiale igienico ed accessori

- ♦ fornitura, rifornimento e manutenzione di dispenser, carta mani, carta igienica, copriwater, porta sacchetti igienici, dispenser sapone, cestini, contenitori, accessori e relativi prodotti di consumo igienico. In caso di rottura cambio tavoletta copriwater, spazzolini per wc e relativo contenitore

In particolare, per i **servizi di pulizia e sanificazione**, si specificano – a titolo esemplificativo - le seguenti attività:

- pulizia e sanificazione di tutte le superfici verticali e orizzontali, pavimenti di qualsiasi tipo e materiale siano costituiti, scale, anche esterne, ballatoi, rampe, nicchie (anche nelle parti non in vista), pilastri, controsoffitti (solo parte esterna), tapparelle ed imposte varie, veneziane e similari, corpi illuminanti, punti elettrici, lampadine, spie, porte e sovrapporte, bacheche, stipiti, maniglie, corrimano, ringhiere, zoccoli, infissi e serramenti interni ed

esterni, vetri di qualunque tipo ed in qualunque posto ubicati, divisori fissi e mobili, quadri, specchi, targhe, posacenere, portarifiuti, elementi igienico-sanitari, davanzali e terrazzi, radiatori ed altri corpi riscaldanti, estintori, condizionatori, pale refrigeranti, griglie di aerazione, anemostati, ascensori e montacarichi, grate di protezione, apparecchi telefonici, tutto il materiale di arredamento, quale il mobilio, l'unità paziente completa inclusi i monitor (questi ultimi previo accordo e secondo le indicazioni tecniche fornite dal personale sanitario), i lettini visita, l'arredamento sanitario, computer e terminali video con relative tastiere, mouse e stampanti, attrezzi da palestra e da riabilitazione, le vasche per riabilitazione, le vasche parto, le sedie a rotelle, le comode, le barelle, piantane, aste porta fleboclisi;

- sanificazione dell'intera unità di base del letto paziente all'atto della dimissione e prima dell'ingresso del successivo paziente – ovvero – dietro richiesta per specifiche patologie infettive e/o condizioni cliniche, che include letto (con le seguenti opzioni: senza rimozione del materasso, con rimozione del materasso, con rimozione e sostituzione del materasso previo smontaggio di elementi del letto articolato), comodino interno/esterno, armadietto interno/esterno, punti luce oltre a tutti i materiali utilizzati per il singolo paziente (aste porta flebo, supporti per drenaggi, vassoi dei comodini per il vitto, ecc), poltrona/sedia, comoda o sedia a rotelle, deambulatore, girello, eventuale servizio igienico personalizzato;
- pulizia delle sale anatomiche ed autoptiche, celle frigorifere per la conservazione delle salme;
- la pulizia di:
 - 1) apparecchiature scientifiche, elettromedicali e sanitarie e carrelli di medicazione e/o terapia;
 - 2) frigoriferi ad uso sanitario, previo svuotamento da parte del personale sanitario, e successivo riassetto nel rispetto della catena del freddo;
 - 3) vetreria e banconi dei locali laboratorio;
 - 4) locali in uso alla Farmacia;
 - 5) pulizia dei locali di culto;
- ove richiesto dalle singole Amministrazioni contraenti, il lavaggio delle stoviglie ed il riordino delle cucine di reparto;
- pulizia dei vani tecnologici, compresi le zone di accesso ai locali tecnici, previo accordo con il personale addetto alla manutenzione degli impianti;
- pulizia delle aree esterne e delle zone di accesso alle strutture, quali rampe, scale, scale antincendio, atri, porticati, terrazzi, lastrici solari, intercapedini, caditoie, griglie, ringhiere, zerbini, ecc., oltre alla pulizia e manutenzione delle aree verdi, se presenti;
- apertura/chiusura delle sedi amministrative ed ambulatoriali, prima dell'inizio e dopo il termine delle attività istituzionali.

Sono ad esclusivo carico dell'Appaltatore i seguenti oneri:

- ♦ divise per il personale impiegato nell'espletamento del servizio, comprese quelle per i reparti a rischio e relativo lavaggio da eseguirsi nel rispetto delle vigenti norme di igiene ospedaliera. Le divise dovranno essere facilmente identificabili e di foggia e colore differenti da quelle

indossate dal personale delle Amministrazioni contraenti; dovranno inoltre essere sempre pulite e decorose al fine di non arrecare danno visivo all'azienda.

- ♦ tessere di riconoscimento e distintivi;
- ♦ materiali e prodotti di pulizia (secchi, panni, detersivi, saponi, cere, disinfettanti, carrelli, ecc.);
- ♦ Panni monouso in microfibra per superfici ad alto rischio. Materiale monouso per la pulizia di ambienti particolari;
- ♦ macchine ed attrezzature;
- ♦ presidi di sicurezza prescritti dalle vigenti disposizioni normative (mascherine, guanti, camici monouso, scarpe antidrucciolo, ecc).

Resta inteso che gli eventuali aspetti di dettaglio non specificati nella presente elencazione, non possono essere esclusi dal servizio oggetto del presente appalto.

ART. 5 – Avvio ed articolazione del servizio

5.1 – Verbale di consegna

Le Amministrazioni contraenti e l'Appaltatore dovranno redigere apposito verbale di consegna con allegata la documentazione disponibile per ogni singolo servizio.

Con la sottoscrizione del verbale di consegna, l'Appaltatore assume comunque l'impegno a fornire tutte le prestazioni, i servizi e le attività descritte nel progetto tecnico e nell'offerta economica, senza che possa trovare giustificazione alcuna per la mancata o incompleta documentazione o per qualsiasi altro motivo.

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

Tenuto conto dell'importanza, vastità e complessità delle strutture immobiliari delle Amministrazioni contraenti e del servizio appaltato, l'Appaltatore dovrà attuare idonee procedure e modalità organizzativo - gestionali, in modo da consentire l'immediato avvio dei diversi servizi, fin dalla consegna delle aree, per garantire la pronta esecuzione di tutti gli interventi che saranno necessari e risolvere – fin dall'inizio – ogni problema organizzativo, in modo tale che l'Amministrazione risulti sollevata da ogni incombenza relativa.

Entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla firma tra le parti del verbale di consegna l'aggiudicatario dovrà prendere avvio il servizio. In tale verbale dovranno essere indicate le metrature delle diverse aree di rischio/complessità. Quest'ultime potranno subire modifiche rispetto a quanto indicato in sede di gara in quanto, tra l'indizione della presente procedura di gara e l'effettiva presa in carico del servizio, alcuni reparti potranno essere soggetti a diverse destinazioni d'uso.

5.2 – Pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia e sanificazione relativo alle aree di pertinenza deve essere articolato in:

pulizia e sanificazione plurigiornaliera: da effettuarsi una o più volte al giorno, secondo le procedure e frequenze minime specificate nelle schede tecniche prestazionali allegate al presente Capitolato Tecnico o concordate con le singole strutture, articolate in relazione alla diversa classificazione delle aree strutturali per tipologia di rischio/complessità (alto-medio-basso);

pulizia e sanificazione periodica: si aggiunge a quella giornaliera ed è da effettuarsi secondo le procedure specificate a cadenza settimanale, quindicinale, mensile trimestrale, semestrale, annuale e secondo il programma minimo specificato nelle schede tecniche prestazionali allegate;

interventi a chiamata: interventi richiesti per esigenze occasionali e non previsti. Per questo tipo di interventi l'Appaltatore ha l'obbligo di intervento entro 30 (trenta) minuti dalla chiamata, escludendo il distacco da altri lavori, ed è tenuto a fornire le prestazioni senza ritardi e/o interruzioni; nel caso di presidio attivo l'appaltatore dovrà intervenire entro 15 minuti dalla chiamata.

interventi a carattere straordinario: sono da intendersi tutti quegli interventi conseguenti alla gestione complessiva ovvero dalla compartimentazione del cantiere alla riattivazione dell'area interessata in caso di lavori di ristrutturazione e/o manutenzione, dopo prolungata inutilizzazione o a seguito di cambio di destinazione d'uso o per cause dovute ad interventi straordinari.

La pulizia straordinaria post-ristrutturazione consiste nello svolgimento delle procedure specificate per gli interventi giornalieri e periodici, necessari al ripristino d'uso degli ambienti interessati.

Gli interventi straordinari devono essere richiesti (alternativamente, secondo accordo tra le parti via pec, o e-mail, o applicativo informatico dedicato) dal Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Amministrazione contraente o suo delegato, individuato nell'ambito della singola Amministrazione contraente e comunicato all'Appaltatore.

I lavori di pulizia straordinaria devono essere eseguiti – senza interruzioni - salvo diverse disposizioni impartite dalla singola Amministrazione contraente, entro 24 (ventiquattro) ore dall'invio della richiesta scritta. Al termine dell'esecuzione dell'intervento, gli operatori dell'Appaltatore devono sottoporre alla firma del Responsabile per l'esecuzione del contratto o suo delegato, un attestato di regolare esecuzione del servizio che dovrà essere successivamente allegato alla fattura.

L'Appaltatore dovrà, inoltre, garantire il servizio di pronta disponibilità nelle fasce orarie diurne e notturne non coperte dal servizio ordinario, come specificato nell'apposito paragrafo del presente capitolato.

5.3 – Raccolta e trasporto dei rifiuti

Ai fini dell'espletamento del servizio di cui al presente articolo, si intendono:

- 1) **punti di produzione**: qualunque locale/area (interna/esterna)/reparto/ambulatorio, ecc.), dove, conseguentemente allo svolgimento delle diverse attività, vengono prodotti rifiuti;
- 2) **punti di raccolta**: specifici locali o aree, opportunamente individuati dalle Direzioni Sanitarie delle Amministrazioni contraenti in relazione agli spazi disponibili, dove le varie tipologie di rifiuti prelevate dai punti di produzione vengono depositate le varie tipologie di rifiuti –

opportunamente confezionati (sacchi, contenitori cartone/plastica, biobox, ecc.) - in attesa di essere trasportati ai depositi temporanei;

- 3) depositi temporanei: specifici locali o aree delimitate, anch'essi individuati dalle Direzioni Sanitarie delle Amministrazioni contraenti in relazione agli spazi disponibili, dove stazionano tutti i rifiuti prodotti all'interno dell'Amministrazione contraente, in attesa del ritiro e del successivo smaltimento da parte dell'azienda appaltatrice del servizio di smaltimento rifiuti.

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere al trasporto di suddetti contenitori sia per i rifiuti urbani e ad essi assimilabili che per i rifiuti sanitari e ospedalieri presso i depositi temporanei. Una volta effettuato lo svuotamento da parte della ditta che svolge il servizio di smaltimento i suddetti contenitori "vuoti" dovranno essere riportati ai punti di raccolta e/o di produzione. Tali operazioni di consegna/ritiro dei contenitori puliti/sporchi dovrà essere concordata tra le ditte.

Nel caso in cui i punti sopra esposti siano locati a bordo strada la ditta aggiudicataria dovrà comunque provvedere al trasporto dei rifiuti stessi presso detti punti.

Il servizio - **relativamente ai rifiuti urbani e ad essi assimilabili** - comprende:

- ♦ la fornitura di sacchi in polietilene di spessore non inferiore a 0,07 mm. – di diverse dimensioni e di colore nero (o su specifica richiesta, di differente materiale/colore per esigenze specifiche), per la raccolta dei rifiuti urbano o assimilabili;
- ♦ la fornitura e manutenzione - ordinaria e straordinaria – oltre alla pulizia e disinfezione, con mezzi propri, delle attrezzature necessarie al trasporto dei rifiuti urbani. Tali attrezzature (es. carrello per trasporto rifiuti) dovranno essere idonei allo scopo e conformi alle normative in materia di sicurezza;
- ♦ la raccolta delle varie tipologie di rifiuti urbani – oltre a differenziata (carta, plastica, vetro e alluminio), legno (es.: pallets), imballaggi vari - dai punti di produzione ed il successivo conferimento ai punti di raccolta e/o nei cassonetti e/o compattatori forniti dall'azienda addetta allo smaltimento dei rifiuti;

Il mantenimento delle condizioni igieniche dei punti di raccolta dei rifiuti urbani e ad essi assimilabili, nonché dei contenitori per la raccolta differenziata interni a UU.OO./Servizi/Presidi (se in materiale plastico) ovvero la loro sostituzione in caso di deterioramento (se in cartone), è a carico dell'Appaltatore, che dovrà altresì provvedere alla pulizia esterna di tutti i contenitori dei rifiuti urbani e ad essi assimilabili.

Nell'ipotesi di spargimenti accidentali di rifiuti/percolati al momento del ritiro, l'Appaltatore deve provvedere, a propria cura e spese, alla pulizia dell'area interessata. Qualora, durante le operazioni di raccolta, dovessero insorgere situazioni di emergenza l'Appaltatore deve intervenire con proprie attrezzature e specifici prodotti e/o dispositivi di contenimento (es. kit di emergenza e/o sacchetti assorbitori), nonché con personale addestrato, al fine di minimizzare danni all'ambiente e ripristinare condizioni di salubrità e sicurezza.

Il servizio - **relativamente ai rifiuti ospedalieri e sanitari – pericolosi e non** - comprende:

- ♦ la raccolta delle varie tipologie di contenitori per detti rifiuti – opportunamente confezionati e chiusi a cura del personale sanitario secondo le modalità prescritte in base alla tipologia di contenitore - dai punti di produzione, il successivo conferimento ai punti di raccolta ed il trasporto presso i depositi temporanei.

Ai fini del ritiro, l'Appaltatore è tenuto ad osservare le frequenze minime correlate al numero di sanificazioni giornaliere effettuate nelle varie aree - definite nelle schede prestazionali e, laddove necessario, ad implementare la frequenza dei ritiri. Le operazioni di ritiro dei rifiuti dovranno essere effettuate in orario compatibile con l'attività sanitaria. Per i ritiri in occasione di festività o in caso di necessità di modifiche di orari/date del servizio, in funzione di processi di riorganizzazione delle Amministrazioni contraenti, l'Appaltatore è tenuto a recepire le indicazioni delle singole UU.OO./Servizi/Presidi, a prendere accordi con i referenti dalle stesse individuati ed adottare, di conseguenza, tutti i provvedimenti necessari a garantire la prosecuzione del servizio in conformità a quanto stabilito dal presente Capitolato Tecnico.

Il personale dell'Appaltatore dovrà inoltre segnalare, al Servizio Tecnico o Patrimoniale delle Amministrazioni contraenti, la presenza di ogni oggetto abbandonato ed inventariato e di eventuali macerie e materiali di risulta nelle aree comuni interne ed esterne.

Sarà a carico dell'Appaltatore il trasporto di materiale lettericcio sporco al sito di raccolta.

5.4 – Fornitura materiale igienico ed accessori

L'Appaltatore dovrà provvedere alla fornitura – dove mancanti - dei dispenser a parete per la carta igienica, per il sapone liquido e per la carta asciugamani (in salviette singole o in rotoli) i contenitori per salviette copri wc, contenitori per sacchetti igienici per signora, i cestini, i sedili wc in plastica, scopini wc, copri wc servizi igienici disabili. Inoltre dovranno essere forniti dispositivi ad aria per asciugatura mani da collocarsi nei bagni aperti al pubblico e nei bagni degli spogliatoi del personale. Di tali accessori dovrà essere altresì prevista, nel corso dell'appalto, la sostituzione in caso di rottura.

Lo stesso dovrà inoltre provvedere continuamente alla fornitura dei relativi prodotti di consumo (carta igienica, carta asciugamani, sapone liquido, copri wc in carta monouso, sacchetti per assorbenti igienici).

Al momento della presa in consegna dei presidi ospedalieri e territoriali delle Amministrazioni contraenti, e di ogni eventuale nuovo presidio, l'Appaltatore effettuerà un sopralluogo al fine di provvedere all'eventuale fornitura e posa in opera degli accessori mancanti. Tale verifica – e la conseguente fornitura - dovrà essere effettuata entro 30 (trenta) giorni dalla stipula del contratto.

Nel corso del contratto, è a carico dell'Appaltatore la manutenzione/sostituzione degli accessori danneggiati e/o usurati, oltre alle nuove forniture/installazioni di materiali ed accessori in caso di apertura di nuovi locali o revisione di destinazione d'uso.

Le attrezzature ed i prodotti di consumo devono rispondere ai seguenti requisiti minimi:

- ♦ dispenser di carta asciugamani (in salviette singole o in rotoli) di dimensioni adeguate ai consumi, di materiale lavabile, con visibilità immediata del livello di utilizzo, posizionabile a parete e sia facilmente sanificabile;
- ♦ dispenser di carta igienica di dimensioni adeguate ai consumi, di materiale lavabile, con visibilità immediata del livello di utilizzo, posizionabile a parete, che consenta il taglio della carta per semplice trazione e sia facilmente sanificabile;
- ♦ la carta asciugamani e la carta igienica devono essere in materiale di pura cellulosa oppure cellulosa riciclata, avere un numero di veli adeguato, di colore bianco e di alta resistenza ed assorbenza, nonché biodegradabile;

- ♦ dispenser di sapone liquido di dimensioni adeguate ai consumi, di materiale lavabile, con visibilità immediata del livello di utilizzo, posizionabile a parete con erogazione a pulsante e/o a gomito secondo i protocolli sanitari previsti, che sia facilmente sanificabile e consenta, per ogni erogazione, una quantità di detergente sufficiente a garantire un efficace lavaggio;
- ♦ il sapone liquido deve essere “a cartuccia” (non sono consentiti contenitori ricaricabili), avere un buon potere detergente, essere innocuo per contatto e per inalazione e privo di profumo e coloranti. Deve avere inoltre PH neutro. Il prodotto deve essere conforme alle norme vigenti.

L'Appaltatore dovrà inoltre provvedere alla sostituzione dei flaconi di “gel alcolico”, forniti dalle Amministrazioni contraenti, posizionati nei relativi punti di distribuzione delle strutture.

In offerta tecnica dovrà essere garantito un certo numero di asciugamani elettrici, cui deve essere garantita l'installazione, sostituzione ed assistenza in caso di guasto.

5.5 – Pulizia aree esterne

L'Appaltatore dovrà provvedere – con mezzi, attrezzature e prodotti idonei - alla pulizia delle aree esterne, in modo tale da eliminare tutti i rifiuti e lo sporco grossolano, la svuotatura dei cestini – incluse le piante infestanti - dalle aree e dalle zone di accesso ai presidi ospedalieri e territoriali delle Amministrazioni contraenti, come viali, marciapiedi perimetrali degli edifici, rampe di accesso e di uscita – coperte o scoperte – aree di accesso al Pronto Soccorso, scale, atri, porticati, terrazzi, lastrici solari, intercapedini, cavedi, scannafossi perimetrali degli edifici, griglie, ecc.

Se richiesto dalle singole Amministrazioni contraenti, dovrà inoltre essere prevista, presso ogni ingresso, la fornitura ed installazione di idonei tappeti antifango, antiscivolo (che non ostacolino il passaggio di barelle, carrozzine, ecc.), facilmente rimovibili e lavabili a cura dell'Appaltatore.

Al fine di garantire il mantenimento delle regolari condizioni di transito pedonale e di viabilità l'Appaltatore dovrà - in caso di formazione di ghiaccio e precipitazioni nevose:

- ♦ provvedere preventivamente alla fornitura e spargimento di sale in tutte le aree esterne, dando priorità a quelle riservate ai mezzi di soccorso (accessi Pronto Soccorso, eliporti, ecc.), alle aree antistanti gli accessi agli edifici ed alle zone di maggior transito (atri e percorsi ad alta affluenza);
- ♦ provvedere immediatamente alla rimozione della neve con mezzi adeguati manuali/meccanici.

Dovranno infine essere effettuate dall'Appaltatore tutte le operazioni finalizzate all'asportazione del guano da terrazzi, tettoie e strade di accesso agli edifici.

5.6 – Servizi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione

I servizi afferenti al presente articolo saranno effettuati - secondo specifici accordi con le Amministrazioni contraenti.

La **disinfezione ambientale** avviene da parte dell'Amministrazione contraente in occasione dei seguenti eventi, che si citano a titolo esemplificativo: soggiorno in tutti gli spazi delle sedi ospedaliere e territoriali di animali, potenziali veicoli di infezione (nel servizio si intende compreso anche l'allontanamento di animali molesti), stravasi di fogne, presenza di siringhe e altro materiale da allontanare e, comunque, nei casi in cui sussistano contaminazioni ambientali tali da richiedere interventi di disinfezione complementare o terminale

Il processo operativo sarà così articolato:

- ✓ sopralluogo conoscitivo onde verificare la cubatura dei locali o la metratura delle superfici da trattare, nonché lo stato di pulizia degli ambienti, al fine di disporre eventuali interventi preventivi di sanificazione;
- ✓ eventuale preparazione dei locali (chiusura ermetica delle fessure e degli infissi, chiusura delle bocche di ventilazione, ecc.);
- ✓ preparazione dei disinfettanti, la cui scelta dovrà essere effettuata in accordo con la Direzione Sanitaria delle Amministrazioni contraenti, di cui dovranno essere fornite schede tecniche e di sicurezza;
- ✓ applicazione dei disinfettanti con idonee attrezzature o tecnologia di ultima generazione proposta dalle Ditte (nebulizzatori, aerosolizzatori, irroratrici, ecc.). Il trattamento potrà essere effettuato concordandone ogni volta le modalità con la Direzione Sanitaria delle Amministrazioni contraenti. L'Appaltatore dovrà dotarsi di apparecchiature eroganti sostanze chimiche disinfettanti (es. perossido di idrogeno) di comprovata efficacia nei confronti dei microrganismi MDR e dei virus;
- ✓ lavaggio, in caso di necessità delle superfici trattate, e smaltimento delle acque reflue, secondo le norme vigenti in materia di rifiuti.

La **disinfestazione** è finalizzata a debellare dalle aree aziendali insetti o altri animali infestanti, quali: blatte, scarafaggi, zecche, processionaria del pino, mosche, pulci, pidocchi, formiche, ragni, zanzare, vespe, calabroni, piccioni, gabbiani, ecc.

La ditta aggiudicataria del servizio dovrà presentare apposito report quindicinale, controfirmato dai reparti (ad esempio sanitari, amministrativi ed economici), riguardo l'eventuale presenza di insetti striscianti (formiche, blatte, etc). Saranno valutate positivamente alternative dinamiche di tracciabilità del servizio in sede di offerta tecnica.

L'attività di disinfestazione dovrà essere effettuata con cadenza almeno mensile e tesa a garantire la bonifica di tutte le aree interne ed esterne

Trattamenti periodici antiparassitari per il controllo della *thaumetopoea pityocampa* (processionaria del pino) sulle essenze del giardino dell'ospedale, azione adulticida, larvicida, raccolta ed eliminazione dei nidi e di eventuali parassiti presenti a terra in tutta l'area ospedaliera, come previsto dal decreto ministeriale del 30 ottobre 2007 - ministero delle politiche agricole alimentari e forestali "disposizioni per la lotta obbligatoria contro la processionaria del pino *thaumetopoea pityocampa* (den. et schiff)".

In caso di presenza di alveari di api (sciame o nidi) l'allontanamento dovrà essere eseguito da apicoltori esperti senza nuocere agli insetti in nessun modo e senza costi aggiuntivi per il cliente.

Disinfestazione mirata contro le zanzare: interventi antilarvali e adulticidi con cadenza almeno quindicinale nel periodo compreso tra aprile e settembre (calendarizzati a seconda delle condizioni meteorologiche) che prevedano l'impiego di idonei automezzi attrezzati per la nebulizzazione di insetticidi sulle piante.

Gli interventi antilarvali dovranno riguardare almeno tombini, fondi, caditoie, aree con acqua stagnante, canalette pluviali sui tetti, intercapedini, zone umide e comunque di riproduzione zanzarigena.

Gli interventi adulticidi dovranno essere estesi a tutta l'area verde all'interno dell'azienda.

Fornitura di erogatori temporizzati di prodotti insetticidi ad azione repellente e lampade elettroinsetticide con manutenzione periodica e sostituzione in caso di rottura. Il numero da fornire sarà concordato con le Direzioni Sanitarie.

La **derattizzazione** è finalizzata alla riduzione ed al contenimento della popolazione murina in tutte le aree interne, in particolare intercapedini, fondi, cunicoli di servizio, ed esterne.

La ditta aggiudicataria del servizio dovrà effettuare un trattamento di derattizzazione e bonifica antimurina comprensivo di un minimo di 12 interventi ordinari annuali, oltre ad un passaggio ogni 15 giorni per controllo ed eventuale rabbocco o sostituzione delle esche.

I luoghi degli interventi dovranno essere tutte le aree coperte e scoperte (a titolo esemplificativo e non esaustivo le gallerie, le intercapedini e le centrali elettriche/termica) dell'ospedale e dei locali in uso a ditte esterne.

I servizi sopracitati dovranno essere:

- ♦ resi con risorse interamente messe a disposizione dell'Appaltatore;
- ♦ di tipo programmato con trattamenti e relativi controlli da eseguirsi almeno ogni 15 giorni, o occasionale, da attivare su chiamata;
- ♦ concordati, in relazione al numero e la tipologia delle trappole, con l'amministrazione contraente, soprattutto con particolare attenzione nelle zone adibite a cantiere;
- ♦ eseguiti a regola d'arte con operatori esperti ed adeguatamente formati, nel rispetto dell'incolumità dei terzi, dell'integrità dei beni pubblici e privati e del mantenimento delle funzioni delle singole strutture.

Bonifica da volatili

Bonifica dei siti colonizzati da volatili con posizionamento e relative manutenzione di dissuasori per volatili (reti, punte, dissuasori olfattivi e/o luminosi, etc) secondo una mappatura concordata con le Direzioni Sanitarie.

Allontanamento animali molesti

Il servizio consiste nell'allontanamento di eventuali animali rifugiatisi in tutti gli spazi delle sedi ospedaliere e territoriali all'interno degli edifici (gabbiani, piccioni, pipistrelli, ecc.), provocando molestia alle persone presenti.

Posizionamento e relative manutenzione di dissuasori per volatili (reti, punte, dissuasori olfattivi e/o luminosi, etc)

Gli interventi, che saranno richiesti ogni volta dall'Amministrazione contraente, dovranno essere eseguiti non oltre 2 ore dalla chiamata o anche in tempi più brevi, qualora ciò fosse necessario per salvaguardare l'incolumità dei presenti. Il servizio potrà essere richiesto tutti i giorni dell'anno e 24 ore su 24.

Raccolta di animali morti

L'Appaltatore dovrà altresì farsi carico della raccolta ed allontanamento di animali morti rinvenuti presso le sedi delle Amministrazioni contraenti. Tale operazione dovrà essere garantita anche nei casi in cui il recupero delle carcasse sia particolarmente difficoltoso, entro e non oltre 2 ore dalla segnalazione.

L'attività dovrà essere svolta utilizzando mezzi di trasporto autorizzati e seguendo le procedure indicate dalla normativa vigente.

Saranno inoltre a carico dell'Appaltatore la pulizia e la disinfezione del luogo da cui è stato rimosso l'animale.

ART. 6 – Modalità di esecuzione del servizio

6.1 – Aree e attività di intervento

Il livello di prestazione viene suddiviso in 6 (sei) aree omogenee – di seguito dettagliate - e classificato in base al criterio del rischio/complessità per metro quadrato:

La classificazione delle aree con definizione **RISCHIO** si applica alle aree sanitarie assistenziali ed è funzionale alla previsione del numero e della tipologia di interventi di sanificazione giornaliera necessari.

La classificazione delle aree con definizione **COMPLESSITÀ** si applica a tutte le aree che non prevedano funzioni assistenziali, è funzionale alla frequenza di intervento di sanificazione giornaliera, in ragione della funzione dell'area del calpestio e dell'ingombro dei locali.

AREE AD ALTO RISCHIO	<p><i>Sono identificate in questa categoria le aree sanitarie che, in relazione alle attività svolte, alle condizioni strutturali, a caratteristiche tecnologiche e procedurali, necessitano di particolari attenzioni operative, macchinari o attrezzature specifiche e competenze avanzate degli operatori. Possono rientrare in questa categoria:</i></p> <p><i>Aree diagnosi e cura elevata specializzazione:</i> (esempio: pronto soccorso, emodialisi, odontostomatologia, ambulatori chirurgici dermatologico e senologico, blocchi operatori e locali annessi, sale parto e travaglio, preparazione chemioterapici, gastroenterologia operativa, neonatologia ed immaturi, sala angiografica, rianimazione, UTIC, UFA, emodinamica, malattie infettive, camera calda Medicina Nucleare, preparazione parenterali, animal facility)</p>
AREE A MEDIO RISCHIO	<p><i>Sono identificate in questa categoria aree sanitarie che, in relazione alle attività svolte, alle condizioni strutturali, a caratteristiche tecnologiche e procedurali, necessitano di attenzioni operative, macchinari o attrezzature standard per le attività di sanificazione. Possono rientrare in questa categoria:</i></p> <p><i>Aree diagnosi e cura:</i> (esempio: poliambulatori ospedalieri e territoriali, laboratori e centri prelievi, radiologia e radioterapia, palestre fisioterapia e riabilitazione, zone pre-ricovero, sale gessi, centro trasfusionale, anatomia)</p>

	<p>patologica, sala autoptica, medicina nucleare) dipartimento salute mentale SPDC</p> <p>Aree di degenza: (esempio: degenze e locali annessi (ortopedia, ORL, ginecologia e ostetricia, pediatria, medicina d'urgenza, psichiatria, chirurgia, medicina, geriatria, oncologia compreso DH, pneumologia, urologia, neurologia, nefrologia, cardiologia riabilitativa, RSA/CP, centri diurni, SPDC SPRC-CAUP_RSA psichiatriche-Comunità terapeutica.</p>
AREE A BASSO RISCHIO	<p>Sono identificate in questa categoria aree sanitarie che, in relazione alle attività svolte, alle condizioni strutturali, a caratteristiche tecnologiche e procedurali, necessitano di attenzioni operative, macchinari o attrezzature standard per le attività di sanificazione, nonché di una sufficiente e documentata competenza degli operatori in relazione alle specificità dell'attività.</p> <p>Possono rientrare in questa categoria: aree di degenza DH, ambulatori visite mediche, ambulatori odontoiatrici, palestre, atri, scale, ascensori, sale attesa, corridoi, ed ogni altro spazio destinato a transito e soggiorno di utenti, personale e visitatori. A basso calpestio o ingombro</p>
AREE AD ALTA COMPLESSITÀ	<p>Aree amministrative, didattiche, tecniche e operative: (esempio: zone ad alta percorrenza: atri, portinerie, sale di attesa, corridoi di collegamento, servizi igienici pubblici, ascensori, montalettighe e montacarichi, vani scala I locali sono utilizzati normalmente, sono aperti al pubblico con accesso continuativo</p>
AREE A MEDIA COMPLESSITÀ	<p>Aree amministrative, didattiche, tecniche e operative: (esempio: corridoi a percorrenza limitata, spogliatoi, magazzini, stanza medico di guardia, camere mortuarie, centrale operativa 118, farmacia I locali sono utilizzati moderatamente, sono normalmente aperti al pubblico con accessi limitati ad attività ordinaria</p>
AREE A BASSA COMPLESSITÀ	<p>Aree amministrative, didattiche, tecniche e operative: (esempio: uffici, biblioteche, aule didattiche, sale multimediali, studi medici, locali di culto, sale riunioni. I locali sono sostanzialmente liberi da arredi o ingombri Gli spazi liberi superano il 75% della superficie complessiva del locale I locali sono utilizzati saltuariamente, non sono normalmente aperti al pubblico</p>
AREE ESTERNE E AD UTILIZZO LIMITATO	<p>Esterni: (esempio: pensiline, marciapiedi, porticati, cortili, parcheggi, viali, cavedi, scale di accesso agli edifici, zone sosta ambulanze) Aree a limitato utilizzo: (esempio: balconi, terrazzi, lastrici solari, coperture accessibili, scantinati, archivi, depositi, sottotetti)</p>

Le Amministrazioni contraenti potranno identificare all'interno di ciascuna macro area delle sotto aree aventi caratteristiche specifiche od esigenze particolari.

Sulla base delle differenti caratteristiche ed esigenze delle aree in cui dovranno essere erogati i servizi, l'Appaltatore dovrà predisporre un piano operativo, specificando le operazioni e le modalità di intervento, con riferimento sia alle procedure di sanificazione giornaliera, che di quella periodica.

Le attività e le frequenze di intervento per livello di complessità/intensità di rischio sono riportate nelle schede tecniche prestazionali. Tali frequenze sono da considerarsi minime e quindi

incrementabili (es.: aree con elevata affluenza/intensità di utenti ed attività). Le frequenze dovranno comunque essere verificate all'avvio del servizio, in accordo con le singole Amministrazioni contraenti, e rese coerenti e funzionali rispetto ad orari e giorni di apertura delle singole attività, che potranno essere diversi nell'ambito del servizio stesso.

La Ditta concorrente, in sede progettuale, avrà la possibilità di integrare le prestazioni minime richieste dalla Stazione Appaltante, predisponendo un piano di miglioramento delle stesse e/o delle loro frequenze, tenendo peraltro presente che non saranno premiate prestazioni sovrabbondanti o superflue.

6. 2 Modalità di intervento

6.2.1 – Fasce orarie

Tutte le attività di cui al presente Capitolato dovranno essere svolte senza intralciare o pregiudicare le mansioni del personale dell'Amministrazione contraente e le attività di servizio pubblico che eventualmente si svolgeranno all'interno delle aree oggetto dell'affidamento, nell'ambito delle fasce orarie, che possono essere diverse per i singoli edifici, secondo quanto definito da ciascuna Amministrazione contraente.

Si specifica, inoltre, che potrà essere richiesto il servizio di apertura/chiusura delle sedi amministrative ed ambulatoriali, prima dell'inizio e dopo il termine delle attività istituzionali.

Tutte le operazioni di pulizia dovranno svolgersi tenendo presenti le esigenze funzionali degli uffici e degli ambulatori e, pertanto, le fasce orarie di esecuzione dei servizi dovranno essere stabilite dietro indicazione dei Responsabili dei presidi.

6.2.2 – Indicazioni generali applicabili a tutte le aree

Le indicazioni di seguito riportate, rappresentano una linea di indirizzo sui principi minimi da applicare nell'esecuzione delle operazioni di sanificazione, con particolare riferimento alle aree sanitarie assistenziali.

Sono escluse le azioni di sanificazione da applicare ad aree specifiche quali: sale operatorie, unità preparazione farmaci antiblastici, laboratori, sale anatomiche, locali per la preparazione di radiofarmaci e comunque tutti i locali per i quali ogni singola Amministrazione contraente ha predisposto indicazioni e/o procedure specifiche in relazione alla propria organizzazione lavorativa.

Le indicazioni di indirizzo si applicano alle attività routinarie, fatte salve le condizioni in cui l'ecologia microbica degli ambienti o dei soggetti in essi ospitati/assistiti, richieda implementazione delle frequenze o utilizzo di sanificanti specifici.

1. Le metodologie di lavoro devono garantire l'adozione di sistemi e procedure atte ad impedire che la stessa erogazione del servizio divenga strumento di contaminazione della carica microbica potenzialmente patogena;
2. In tutte le aree, anche le prestazioni minime con un unico passaggio devono soddisfare i requisiti igienici, ovvero mantenere la carica microbica potenzialmente patogena a livelli bassi e stabili nel tempo;

3. l'Appaltatore dovrà utilizzare materiale di proprietà (guanti, panni, strofinacci, secchi, carrelli, ecc.) facilmente identificabile e differenziato rispetto a quello abitualmente in uso presso ciascuna Amministrazione contraente. Inoltre, al fine di evitare la diffusione di contaminazioni batteriche all'interno delle varie aree di intervento, dovranno essere utilizzati panni, spugne e secchi di colore differente secondo le specifiche zone:
es.: **colore BLU o VERDE**: per tutte le superfici al di sopra dei pavimenti, quali tavoli, scrivanie, lampade, vetri, specchi, arredi vari, mensole, telefoni, ecc.
es.: **colore ROSSO**: tazze WC, vuotatoi, spazzole WC e aree piastrellate adiacenti;
es.: **colore GIALLO o BIANCO**: per tutti gli altri elementi dei servizi igienici: lavabi, docce, specchi, rubinetterie, accessori e parti piastrellate adiacenti.
Resta intesa la possibilità da parte dell'impresa di utilizzare un proprio codice colore mantenendo chiaramente distinte le aree di attività sopra descritte;
4. tutte le operazioni di rimozione della polvere (scopatura e spolveratura) devono essere realizzate "ad umido", mediante utilizzo di panni monouso pre-impregnati e/o prodotti alternativi (es.: panni in microfibra o tecnofibra riutilizzabili);
5. i panni utilizzati devono essere sostituiti ad ogni cambio di unità paziente, ad ogni cambio di locale e, comunque, ogni 25 mq. di utilizzo;
6. le superfici trattate con sanificanti devono restare inumidite per almeno 5 minuti. Nessuna superficie va asciugata, escluso specchi e vetri. Nel caso di utilizzo di panni riutilizzabili, questi dovranno essere opportunamente risciacquati nella soluzione sanificante che dovrà, a sua volta, essere rinnovata ad ogni cambio locale;
7. la sanificazione dei pavimenti potrà essere eseguita preferibilmente con prodotti a triplice azione detergente/disinfettante/incerante - in quanto la presenza di cera riduce la porosità delle superfici – e comunque adeguati alla tipologia di substrato presente;
8. durante le operazioni di lavaggio dei pavimenti, dovrà sempre essere utilizzata la segnaletica indicante "attenzione: superficie bagnata", atta a segnalare l'area di intervento;
9. tutti i dispositivi utilizzati per la sanificazione devono essere opportunamente ricondizionati al termine delle operazioni; in particolare, ai panni in microfibra o simili, dovranno essere applicati processi atti ad impedire la biocontaminazione;
10. è vietato l'utilizzo di scope, spazzoloni, segatura, piumini, fatta eccezione per casi espressamente previsti (l'asportazione di rifiuti macroscopici, la pulizia di piazzali esterni, di scale di accesso, ecc.);
11. l'Appaltatore dovrà prevedere/proporre un sistema di pulizia/lavaggio che consenta l'utilizzo di soluzioni detergenti sempre pulite;
12. in qualsiasi caso di spandimento di liquidi biologici o agenti chimici tutti gli operatori dovranno essere in grado di provvedere, in sicurezza, alla loro rimozione. In caso di contaminazione di una superficie di lavoro (tavoli, banconi, mensole o del pavimento, ecc.) l'intervento dovrà essere completato con la disinfezione;
13. in tutte le aree in cui sono previsti interventi di disinfezione, questa dovrà essere necessariamente preceduta dalla procedura di detersione;
14. la pulizia di qualsiasi ambiente deve comprendere la rimozione ed asportazione di qualsiasi rifiuto e traccia di sporco o polvere da tutte le superfici dure, resilienti e lavabili – sia orizzontali che verticali (fino al soffitto), scaffalature od interni di armadi i cui interni siano stati sgomberati, arredi, termosifoni, estintori, segnaletica direzionale, ecc;
15. la pulizia dei sanitari deve prevedere detersione, disinfezione e risciacquo finale;
16. nei servizi igienici ad alto utilizzo, gli interventi di pulizia completa dovranno essere effettuati almeno 3 (tre) volte al giorno o, comunque, in relazione al loro effettivo utilizzo;

17. dovrà essere regolarmente eseguito il flussaggio di tutte le rubinetterie presenti nei locali oggetto del servizio;
18. la pulizia completa di vetri, stipiti, davanzali esterni e interni, serramenti, balconi e poggiali, rientra tra le normali prestazioni di pulizia e sanificazione ambientale, a condizione che la stessa possa essere effettuata dall'interno. Tali interventi dovranno essere effettuati almeno ogni bimestre, fatto salvo i punti di maggiore criticità (ove l'accesso alle superfici da pulire necessita di mezzi particolari, es.: ponteggi, piattaforme mobili, ecc.), dove la frequenza dovrà essere inferiore. Si specifica che la rimozione di qualsiasi impronta dalla parte interna dei vetri rientra nelle prestazioni di pulizia quotidiana;
- ~~19. tra le prestazioni giornaliere dovrà essere previsto il disfacimento/rifacimento dei letti del medico di guardia, del personale reperibile e della guardia medica;~~
20. nelle aree ad alta contaminazione microbica o che hanno ospitato pazienti infetti o, comunque, in presenza di situazioni cliniche che richiedono particolari attenzioni il personale dell'Amministrazione contraente fornirà le indicazioni sulle precauzioni da adottare. Il materiale da utilizzare (D.P.I., sovracamice, guanti e mascherine monouso, ecc.) è a completo carico dell'Appaltatore e dovrà essere adeguato a quanto previsto dalle procedure di sicurezza interne di ciascuna Amministrazione contraente;
21. nelle aree che sono sempre da considerarsi ad "alto rischio" e che ospitano pazienti per i quali sono prescritte misure di isolamento da contatto, es. KPC (*klebsiella pneumoniae* resistente ai carbapenemi) – MRSA (*stafilococco aureus* meticillino-resistente) – *Clostridium Difficile* e MDRO (microrganismi multiresistenti), devono essere applicati almeno 4 interventi completi di sanificazione giornaliera con prodotti con concentrazione idonea più la sanificazione terminale alla dimissione.
22. La pulizia degli ambienti ove esista il rischio di esposizione a farmaci chemioterapici antitumorali deve rispettare le indicazioni della "Procedura per la prevenzione del rischio di esposizione a farmaci chemioterapici antitumorali nel personale addetto alle attività di pulizia" Si prevede la pulizia anche per le RMN.

6.2.3 – Metodiche del servizio

Le metodiche di lavoro devono assicurare:

- ♦ l'igienicità dei locali, degli arredi e delle attrezzature in essi contenute, in rapporto alla loro specifica destinazione d'uso;
- ♦ la pulizia delle aree esterne;
- ♦ il mantenimento delle caratteristiche fisiche ed estetiche di tutte le superfici soggette al servizio;
- ♦ la sicurezza degli operatori addetti e di tutti gli utilizzatori delle strutture presenti durante lo svolgimento del servizio di pulizia e sanificazione.

Nelle aree e locali dove è prevista o si preveda la disinfezione, è obbligatorio osservare la seguente sequenza di operazioni:

1. **scopatura:** da effettuarsi sempre "ad umido";
2. **detergenza:** intesa come metodica di pulizia che si avvale dell'uso di detergenti per la rimozione, l'asportazione dello sporco dalle superfici e la conseguente riduzione della carica microbica;

3. **disinfezione**: intesa come metodica separata e successiva alla detergenza che si avvale dell'uso di disinfettanti per ridurre ulteriormente, sulle superfici deterse, la carica microbica e mantenere, per un periodo temporale, il livello di sicurezza igienica delle superfici.

Tutti gli interventi ordinari devono essere svolti presso tutte le strutture con le frequenze indicate nelle schede allegate.

Dove necessario, tra le operazioni di pulizia ordinaria, rientra il c.d. "ripasso" che consiste in un ulteriore passaggio costituito da alcune prestazioni di pulizia, a distanza di tempo dal precedente intervento di pulizia completa, sempre nell'arco della medesima giornata.

Tutti gli interventi di "pulizia ordinaria" descritti al successivo punto A) sono da considerarsi **di minima** e potranno essere in qualsiasi momento implementati dalle singole Amministrazioni contraenti, nel corso dell'appalto, qualora ritenuto necessario.

A. PULIZIA ORDINARIA (con le frequenze definite per le specifiche aree)

PER TUTTE LE AREE:

- ♦ adeguati ricambi d'aria in tutti i locali non provvisti di impianti idonei a tale scopo;
- ♦ scopatura ad umido con panno antistatico;
- ♦ spolveratura ad umido di qualsiasi superficie - orizzontale e verticale – e delle suppellettili, soggette a deposito di polvere;
- ♦ lavaggio dei pavimenti (manuale o meccanico);
- ♦ asportazione delle tracce di sporco (fino al soffitto) da tutte le pareti lavabili, adeguatamente al tipo di pittura o rivestimento utilizzati nei diversi ambienti;
- ♦ asportazione delle impronte su pulsantiere ed interruttori, su entrambi i lati di porte e sportellerie, maniglie, corrimano e di ogni altro accessorio di uso comune;
- ♦ pulizia tappeti e zerbini, ove presenti;
- ♦ deragnatura;
- ♦ vuotatura quotidiana cestini portarifiuti e posacenere;
- ♦ spolveratura – e dove necessario pulizia con uso di idonea sostanza detergente – di telefoni, tavoli, sedie e davanzi interni liberi;
- ♦ costante rifornimento di materiale igienico ed accessori, raccolta e trasporto dei rifiuti raccolti nel corso delle attività di pulizia e successivo conferimento ai depositi temporanei;
- ♦ pulizia delle cabine ascensori e montacarichi, comprese le porte interne ed esterne con particolare attenzione ai binari di scorrimento delle porte;
- ♦ pulizia – con l'utilizzo di appositi prodotti antistatici - di computer, terminali video con relative tastiere, mouse, stampanti, ecc.;
- ♦ pulizia del vano sanitario delle ambulanze afferenti all'autoparco di ciascuna Amministrazione contraente, su specifiche indicazioni del personale utilizzatore delle ambulanze medesime e con particolare attenzione ad evitare manomissioni delle apparecchiature elettromedicali presenti all'interno del vano stesso;
- ♦ pulizia delle aree esterne, con rimozione di qualunque tipo di rifiuto.

AREE AD ALTO RISCHIO/COMPLESSITÀ

Oltre alle operazioni descritte "PER TUTTE LE AREE", le pulizie ordinarie comprendono:

- ♦ rimozione e decontaminazione da sangue e liquidi biologici con l'utilizzo dei disinfettanti offerti in sede di gara ed approvati dalla Stazione Appaltante e dalle Amministrazioni contraenti;
- ♦ pulizia – con specifici prodotti detergenti e/o idonee attrezzature – di ogni installazione, sia fissa che mobile;

- ♦ pulizia accurata e disinfezione delle cappe aspiranti e a flusso laminare;
- ♦ pulizia accurata e disinfezione dei servizi igienici (pavimenti, pareti lavabili, rubinetterie ed apparecchi igienico-sanitari)
- ♦ lavaggio a fondo dei pavimenti con idoneo risciacquo;
- ♦ disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali lavabili e disinfettabili (escluse superfici interne mobilio);
- ♦ per le aree critiche ed intensive e, comunque, con specifiche complessità, dovranno essere stabiliti - in accordo con le DMO delle Amministrazioni contraenti le procedure specifiche ed, eventualmente, le lavorazioni aggiuntive da eseguire.

Blocchi Operatori

Per quanto riguarda i blocchi operatori il servizio dovrà essere progettato – in sede di gara – ed eseguito – in sede di appalto - tenuto conto delle “Linee guida per la sanificazione e sanitizzazione ambientale nei blocchi operatori” della Regione Liguria.

<http://www.liguriainformasalute.it/sanita/ep/risorse%20comuni/pdf/blocchi.pdf>

Per **tutte le aree definite ad “alto rischio”** deve essere previsto l'intervento c.d. “di ripasso”, la cui frequenza interventi/giorno per ciascun locale sarà concordata con le Amministrazioni contraenti in relazione alle singole necessità.

Per le **sale operatorie ed i reparti di Radiologia interventistica** – e comunque in tutte le aree dove vengono effettuate prestazioni di cui alla classificazione dell'area, dovrà essere previsto un intervento di ripasso/giorno prima dell'inizio delle attività giornaliere.

AREE A MEDIO RISCHIO/COMPLESSITÀ

Oltre alle operazioni descritte “PER TUTTE LE AREE”, le pulizie ordinarie comprendono:

- ♦ rimozione e decontaminazione da sangue e liquidi biologici con l'utilizzo dei disinfettanti offerti in sede di gara ed approvati dalla Stazione Appaltante e dalle Amministrazioni contraenti;
- ♦ pulizia - con specifici prodotti detergenti e/o idonee attrezzature – di ogni installazione, sia fissa che mobile;
- ♦ pulizia accurata e disinfezione dei servizi igienici (pavimenti, pareti lavabili, rubinetterie ed apparecchi igienico-sanitari);
- ♦ lavaggio a fondo dei pavimenti con idoneo risciacquo;
- ♦ disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali lavabili e disinfettabili (escluse superfici interne mobilio).

Per tali aree deve essere previsto l'intervento c.d. “di ripasso”, la cui frequenza interventi/giorno per ciascun locale sarà concordata con le Amministrazioni contraenti in relazione alle singole necessità.

AREE A BASSO RISCHIO/COMPLESSITÀ

Oltre alle operazioni descritte “PER TUTTE LE AREE”, le pulizie ordinarie comprendono:

- ♦ pulizia accurata e disinfezione dei servizi igienici (pavimenti, pareti lavabili, rubinetterie ed apparecchi igienico-sanitari)
- ♦ lavaggio a fondo delle superfici con idoneo risciacquo.

B. PULIZIE PERIODICHE (con le frequenze definite per le specifiche aree)

Tutti gli interventi periodici devono essere svolti presso tutte le strutture con le frequenze indicate nelle schede riepilogative allegate.

Per TUTTE LE AREE, l'Aggiudicatario dovrà, con oneri ricompresi nell'appalto, effettuare:

- ♦ pulizia dei vetri e delle vetrate, con rimozione di qualsiasi traccia di sporco e polvere dal lato interno ed esterno delle superfici vetrate e relativi telai;
- ♦ deceratura e riceratura di tutte le superfici orizzontali che necessitano di tale trattamento;
- ♦ pulizia pareti verticali (fino al soffitto) con spostamento degli arredi e successivo riposizionamento;
- ♦ pulizia approfondita, sia interna che esterna, degli arredi;
- ♦ pulizia approfondita degli idrosanitari con utilizzo di idonei prodotti per la rimozione delle tracce di calcare;
- ♦ eliminazione di qualsiasi traccia di sporco e polvere dal lato esterno dei davanzali;
- ♦ asportazione di tutte le apparecchiature rimovibili dai locali e riposizionamento dopo le operazioni di pulizia approfondita di questi ultimi;
- ♦ pulizia e sanificazione di tutte le parti esterne di apparecchiature, carrelli, arredi fissi e mobili; per gli arredi, sanificazione anche delle parti interne;
- ♦ pulizia approfondita parti esterne corpi illuminanti, termosifoni e termoconvettori, condizionatori, tende veneziane, bocchette aerazione, controsoffitti, ecc.;
- ♦ rimozione guano da terrazzi e balconi.

La calendarizzazione degli interventi periodici dovrà essere definita, in accordo con il Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Amministrazione contraente, con cadenza annuale.

6.3 – Prodotti detergenti e disinfettanti da utilizzare

Nell'attività di pulizia ordinaria dovranno essere utilizzati prodotti detergenti sia per le pulizie ordinarie che straordinarie che rientrano nel campo di applicazione del Regolamento (CE) n. 648/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai detergenti.

6.3.1 Detergenti pulizia ordinaria

I prodotti detergenti di pulizia ordinaria che saranno utilizzati, oltre ad essere conformi al regolamento sopracitato, dovranno essere certificati con marchio di qualità Ecolabel europeo (Regolamento CE n. 66/2010), o se privi di suddetta etichettatura devono essere conformi ai criteri ambientali minimi di cui al punto 5.1 del DM 18/10/2016, **a pena di esclusione**.

L'offerente dovrà fornire una lista completa dei detergenti, che si impegna ad utilizzare riportando ragione sociale del fabbricante, del responsabile all'immissione al commercio se diverso, denominazione commerciale di ciascun prodotto, eventuale possesso della certificazione Ecolabel europeo, eventuale possesso di etichette ambientali ISO 14024 che attestino la conformità ai criteri ambientali o di rapporti di prova di conformità ai criteri ambientali minimi rilasciati da laboratori accreditati a norma del Regolamento CE n. 765/2008.

In offerta tecnica, se assente la certificazione Ecolabel, l'offerente dovrà allegare la dichiarazione di all'allegato "A" del suddetto DM e i rapporti di prova, eseguiti sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette e nelle schede di dati di sicurezza e di analisi specifiche, così come indicato al punto 5.1.10 del DM 18 10 2016.

La dichiarazione di cui all'Allegato "A" deve essere sottoscritta, **a pena di esclusione**, dai produttori di detergenti o dal medesimo offerente.

I prodotti detergenti di pulizia ordinaria, se "superconcentrati", ovvero con sostanza attiva almeno pari al 30% per quelle da diluire e almeno pari al 15% per quelli pronti all'uso, dovranno essere utilizzati solo con sistemi di dosaggio o apparecchiature che evitino che la diluzione sia condotta arbitrariamente dagli addetti al servizio.

Per i prodotti superconcentrati oltre alla dichiarazione di cui sopra, alla ragione sociale del fabbricante, del responsabile all'immissione al commercio se diverso, denominazione commerciale di ciascun prodotto, dovrà essere prodotta documentazione fotografica sui sistemi di dosaggio e diluzione che si intendono adottare per il controllo delle corrette diluizioni.

6.3.2 Detergenti pulizia straordinaria

Nelle attività di pulizia straordinaria, o chiamata, oppure quando lo richiede la Amministrazione contraente, l'aggiudicatario utilizzerà, in via esemplificativa i prodotti detergenti quali cere, prodotti deceranti, decappanti, detersolventi, cere metallizzate, smacchiatori di inchiostri, pennarelli, graffiti.

Tali prodotti, detergenti per le pulizie straordinarie, oltre a rispondere al Regolamento (CE) n. 648/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dovranno essere conformi ai criteri ambientali minimi di cui al punto 5.2 del DM 18/10/2016.

L'offerente dovrà fornire una lista completa prodotti utilizzati per le pulizie straordinarie, che si impegna ad utilizzare riportando ragione sociale del fabbricante, del responsabile all'immissione al commercio se diverso, denominazione commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso, etichette ambientali ISO 14024 o di rapporti di prova di conformità ai criteri ambientali minimi rilasciati da laboratori accreditati a norma del Regolamento CE n. 765/2008.

In offerta tecnica, l'offerente dovrà allegare la dichiarazione di cui all'allegato "B" del suddetto DM e i rapporti di prova, eseguiti sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette e nelle schede di dati di sicurezza e di analisi specifiche, così come indicato al punto 5.2.9 del DM 18 10 2016.

La dichiarazione di cui all'Allegato "B" deve essere sottoscritta, **a pena di esclusione**, dai produttori di detergenti o dal medesimo offerente.

6.3.3 Disinfettanti

I Prodotti disinfettanti utilizzati nelle operazioni di sanificazione ordinaria o straordinaria devono essere conformi al Regolamento (CE) n. 528/2012 del Parlamento e del Consiglio del 22 maggio 2012 relativo alla messa a disposizione sul mercato e all'uso dei biocidi, così come modificato dal Regolamento (UE) n. 334/2014 e devono essere autorizzati:

- dal Ministero della Salute come presidi medico chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998; in tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture "Presidio medico-chirurgico" e "Registrazione del Ministero della Salute n....";

- come prodotti biocidi, ai sensi del Regolamento (CE) n.528/2012. In tal caso devono riportare in etichetta le seguenti diciture: “Prodotto biocida” e “Autorizzazione/Registrazione del Ministero della Salute n.....”, oppure devono essere in possesso dell’autorizzazione dell’Unione Europea, prevista ai sensi del capo VIII sezione 1, del citato Regolamento.

Se destinati alla disinfezione di dispositivi medici, devono essere in possesso della marcatura CE, in conformità alle disposizioni di cui al D.Lgs. del 24 febbraio 1997 n. 46.

I prodotti disinfettanti dovranno essere idonei in relazione alla destinazione d’uso e all’attività richiesta. Le formulazioni concentrate devono essere utilizzate con appositi sistemi di misurazione della dose.

Tutti i prodotti chimici impiegati per la pulizia e disinfezione (detergenti, disinfettanti, disincrostanti, emulsioni, emulsioni polimeriche, ecc.) devono essere rispondenti alle vigenti norme nazionali e comunitarie (biodegradabilità, dosaggi, assenza di tossicità e di corrosione, avvertenze di eventuale pericolosità), di tipologia compatibile con le superfici aziendali e, comunque, validati dalle Amministrazioni contraenti.

La Ditta concorrente dovrà sottoporre alla Stazione Appaltante, in fase di gara e pena esclusione, i certificati di analisi e le schede tecniche e di sicurezza di tutti i prodotti che intende impiegare, specificando per ciascun prodotto le attività di utilizzo.

A seguito dell’Aggiudicazione, copia delle schede tecniche e di sicurezza sopracitate dovrà essere consegnata ai Servizi di Prevenzione e Protezione ed alle Direzioni Mediche di Presidio delle Amministrazioni contraenti.

Qualora, nel corso dell’appalto, l’Amministrazione contraente per motivate esigenze, richiedesse l’utilizzo di sostanze diverse da quelle già concordate, l’Appaltatore dovrà provvedere agli adeguamenti richiesti senza maggior onere.

L’Appaltatore si impegna inoltre a non sostituire per nessun motivo le tipologie dei prodotti in assenza di preventiva autorizzazione da parte dell’Amministrazione contraente.

In ogni caso, i prodotti chimici utilizzati (con l’esclusione dei prodotti disinfettanti registrati per i quali la valutazione verrà fatta secondo quanto riportato nei precedenti paragrafi), **non devono contenere** ingredienti (sostanze o preparati) classificati o classificabili con una delle frasi di rischio (o una combinazione delle stesse) di al DM 18/10/2016.

I detergenti e i disinfettanti devono essere utilizzati ad esatte concentrazioni e preparati e/o diluiti solo al momento dell’utilizzo secondo le indicazioni delle ditte produttrici e devono essere sempre contenuti nelle confezioni originali. **Non sono ammessi** – sui carrelli delle pulizie o nei luoghi di lavoro e/o locali di immagazzinamento dei prodotti, fustini, bottiglie o barattoli anonimi, privi delle necessarie indicazioni e diciture.

Inoltre, i prodotti chimici utilizzati devono essere opportunamente immagazzinati; in particolare, la conservazione dei prodotti disinfettanti deve essere scrupolosa, mantenendo i contenitori perfettamente chiusi ed al riparo da fonti di luce e di calore.

I contenitori dei prodotti (compresi quelli presenti sui carrelli), devono riportare chiaramente:

- ✓ nome commerciale del prodotto
- ✓ nome e indirizzo della ditta produttrice o distributrice
- ✓ data di preparazione e di scadenza (ove prevista)

- ✓ dicitura di Dispositivo Medico (per le sostanze disinfettanti) e numero di registrazione del prodotto da parte del Ministero della Salute
- ✓ simbolo di eventuale pericolosità.

Nel caso di impiego, da parte dell'Appaltatore, di maestranze di origine straniera, le suddette indicazioni e diciture, oltre che in lingua italiana, dovranno essere scritte in un linguaggio comprensibile a tali operatrici/operatori, in conformità alla normativa vigente.

L'Appaltatore dovrà, infine, indicare i numeri di telefono dei Centri Antiveleno presso i quali sono depositate le schede tecniche /di sicurezza dei prodotti utilizzati.

Sarà possibile, per le Amministrazioni contraenti, disporre controlli a campione dei prodotti chimici e delle soluzioni pronte all'uso per verificarne le caratteristiche e l'esatta percentuale di dosaggio, i cui costi saranno posti interamente a carico dell'Appaltatore, il quale è peraltro responsabile della qualità, delle caratteristiche tecniche specifiche e del corretto uso dei prodotti medesimi.

Potrebbe essere considerato anche l'utilizzo di probiotici o mezzi enzimatici nelle aree a medio e basso rischio previo accordi con la Direzione Sanitaria.

ART. 7 – Procedure di interfacciamento Amministrazione contraente /Appaltatore

7.1 – Sistema informativo di gestione

L'Appaltatore dovrà, a suo completo carico ed entro tre mesi dall'inizio dell'appalto, predisporre i collegamenti telematici con le sedi di ciascuna Amministrazione contraente e dovrà, inoltre, dotarsi di tutte le attrezzature (hardware e software) necessarie per permettere l'esecuzione di tali collegamenti, compresi i singoli CIO aziendali.

Il sistema informativo che l'Appaltatore adotterà nell'ambito dell'appalto, dovrà essere idoneo a supportare le fasi di pianificazione, gestione e controllo del servizio e dovrà essere compatibile con quello in uso presso ciascuna Amministrazione contraente.

In particolare saranno considerati essenziali i seguenti requisiti del software:

- a) di descrizione del patrimonio immobiliare;
- b) di gestione dei dati derivanti dall'attività del controllo di risultato sul servizio;
- c) di identificazione e gestione delle aree interessate da sospensione temporanea del servizio a seguito, ad esempio, di chiusura per il periodo estivo o in quanto interessate da lavori di manutenzione edili;
- d) di elaborazione ed archiviazione dei piani di attività programmata;
- e) di gestire, archiviare e trasmettere tutte le richieste di intervento;
- f) di collegamento telematico costante ed in tempo reale con ciascuna Amministrazione contraente.

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

Tale Sistema informativo dovrà:

- ✓ consentire alle Amministrazioni, in qualunque momento, l'accesso ai dati relativi alle attività svolte e da eseguire, secondo le seguenti interrogazioni minime:
 - identificazione dell'immobile e dei singoli ambienti
 - tipologia dei servizi eseguiti
 - autocontrolli e controlli eseguiti
 - risultato conseguito;
- ✓ rendere i dati disponibili su supporto informatico e/o cartaceo;
- ✓ essere un portale web based.

Il portale dovrà permettere l'autenticazione degli operatori attraverso un codice ed una password segreta e personale e dovrà inoltre prevedere l'impostazione di ruoli che determinano le competenze e la visibilità dei dati e dei documenti.

Gli utenti designati dalle Amministrazioni contraenti dovranno avere accesso e visibilità ai dati e dovranno poter inviare segnalazioni e richieste d'intervento e monitorarne lo stato.

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

Il portale dovrà gestire le seguenti sezioni:

Sezione contatti

Questa sezione dovrà contenere l'elenco nominativo di tutti i Responsabili per l'esecuzione del contratto - sia dell'Appaltatore che delle Amministrazioni contraenti – comprensivo delle rispettive mansioni/responsabilità e recapiti.

Sezione documentale

Questa sezione dovrà permettere di navigare su tutti i documenti di gestione del contratto. Ogni documento dovrà essere corredato anche da una descrizione testuale che permetta una più specifica e veloce identificazione.

Per i documenti che prevedano una possibilità di modifica, sia da parte dell'Appaltatore che dell'Amministrazione contraente, dovrà essere possibile gestire il check-in e il check-out del documento e la storicizzazione.

Sezione attività e strumenti

Sul portale dovrà essere gestita una anagrafica delle attività classificate per frequenza.

Dovrà essere visibile e stampabile la programmazione delle attività e visualizzabile la tipologia di ciascuna attività programmata.

La piattaforma informatica dovrà integrare tutte le procedure gestionali relative alle diverse attività del contratto quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- anagrafica immobiliare, da inserirsi nell'anagrafica tecnica;
- attività di controllo, che include tutte le operazioni di verifica relative ai requisiti di sistema e di processo, agli standard di risultato ed alla "customer satisfaction";
- attività di formazione ed aggiornamento obbligatorio del personale adibito al servizio, in relazioni ai diversi ruoli professionali ed ai relativi standard formativi.

Sezione gestione richieste, segnalazioni e comunicazioni

L'Appaltatore dovrà predisporre una sezione per la gestione delle richieste, nonché delle segnalazioni e comunicazioni.

Il sistema dovrà garantire la gestione e la tracciatura delle richieste, delle segnalazioni/comunicazioni e delle relative risposte. Inoltre, dovrà essere possibile vedere un

report con i tempi medi di chiusura per tipologia di richiesta e il numero di richieste chiuse in un periodo selezionato. Per ogni richiesta si dovrà anche prevedere la possibilità di allegare dei documenti.

L'Appaltatore dovrà formare adeguatamente all'uso del sistema informativo il personale – proprio e dell'Amministrazione contraente - addetto all'utilizzo dello stesso: il costo della formazione è compreso e compensato nel corrispettivo d'appalto.

ART. 8 – Macchinari, prodotti ed attrezzature

L'Appaltatore deve utilizzare prodotti, compresi i guanti ed altri DPI, macchine ed attrezzature di propria disponibilità. L'impiego degli attrezzi e delle macchine, la loro scelta e le caratteristiche tecniche devono essere perfettamente compatibili con l'uso dei locali, devono essere tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato, oltre ad essere dotate di tutti quegli accorgimenti ed accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Tutte le macchine ed i componenti di sicurezza, le attrezzature ed i prodotti impiegati nell'espletamento del servizio devono essere conformi a quanto stabilito dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

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

Le attrezzature ed i macchinari elettrici eventualmente impiegati per le attività di sanificazione devono essere muniti di scheda tecnica redatta dal produttore, regione sociale del produttore, sede legale e luogo di fabbricazione.

Qualora utilizzati aspirapolvere ambito di applicazione del Regolamento delegato UE n. 665/2013, i quali potrebbero esserlo limitatamente ai locali destinati alle attività amministrative, gli stessi devono essere almeno di classe energetica A++ per il valore di reimmissione delle polveri, secondo le indicazioni riportate nell'etichetta prevista ai sensi del citato regolamento.

Le Amministrazioni contraenti non potranno in alcun modo essere ritenute responsabili in caso di danni o furti di attrezzature e/o di prodotti.

Le macchine e gli attrezzi (es.: carrelli attrezzati) utilizzati nell'espletamento del servizio in particolari reparti e servizi individuati da ogni singola Amministrazione contraente (es.: terapie intensive, infettivi, ecc.) dovranno essere permanentemente mantenuti all'interno di tali reparti (nei locali assegnati a tal fine dalle Amministrazioni contraenti) e dovranno essere ad uso esclusivo dell'appaltatore. Prima dell'ingresso in reparto - e in zona filtro – le attrezzature dovranno essere sottoposte a trattamento di sanificazione.

Le attrezzature per le pulizie manuali devono essere costituite da carrelli con secchi di plastica, riciclata almeno al 50% in peso, con colori diversi a seconda della destinazione d'uso (risciacquo dei panni in acqua pulita; impregnazione con la soluzione detergente/disinfettante o ad azione combinata diluita secondo i dosaggi raccomandati dal produttore).

ART. 9 – Variazioni

9.1 – Variazione aree

Ciascuna Amministrazione contraente, nel corso del periodo di validità contrattuale, si riserva la facoltà – dandone un avviso di almeno 15 giorni naturali e consecutivi prima – di estendere a nuovi locali il servizio di pulizia ovvero di sospendere, ridurre o sopprimere il servizio stesso per i locali non più disponibili o di modificare la periodicità degli interventi di cui alle schede prestazionali, senza che per tale motivo l'Aggiudicatario abbia a pretendere variazioni di prezzo.

In ogni caso, l'aumento o la riduzione dei locali o dei servizi, comporterà una variazione proporzionale del canone pattuito, determinato proporzionalmente in base al periodo di tempo, al prezzo unitario di aggiudicazione ed alla superficie interessata alla variazione.

La sospensione provvisoria dell'attività di reparti, servizi o altri locali inclusi nella superficie totale prevista, comporterà il riconoscimento all'Appaltatore di compensi in ragione di 1/30 per ogni giorno di pulizia effettuato, calcolato con le modalità sopra descritte.

Il verificarsi di tali condizioni comporterà in capo all'Appaltatore l'obbligo di presentare mensilmente le distinte di estensione, sospensione, diminuzione e chiusura delle aree con l'indicazione delle superfici e le date di inizio o cessazione.

Per quanto concerne l'Ospedale di Cairo Montenotte, di Albenga e di Bordighera, saranno scomputati dal presente contratto le metrature corrispondenti, una volta che sarà aggiudicata la procedura per l'affidamento a terzi della gestione in global dei suddetti presidi indetta da Regione Liguria.

L'E.O. Ospedali Galliera si riserva di procedere ad una profonda revisione delle metrature indicate in caso di attivazione del "Nuovo Ospedale".

9.2 – Variazione delle destinazioni d'uso e dei livelli di qualità del servizio

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

La corretta valutazione delle metrature soggette a variazione avverrà in contraddittorio tra il direttore dell'esecuzione (ed il suo gruppo di lavoro) e il referente della ditta aggiudicataria.

Art. 10 – Locali assegnati all'appaltatore

Le singole Amministrazioni contraenti mettono a disposizione dell'Appaltatore alcuni spazi - non arredati – sia ad uso spogliatoio che per uso magazzino/lavanderia, ai fini della custodia e deposito di tutte le macchine, attrezzature e prodotti necessari per lo svolgimento del servizio, che saranno tutti contrassegnati con il nome dell'Appaltatore al fine di individuarne l'appartenenza. Gli arredi proposti verranno sottoposti al vaglio delle Amministrazioni contraenti.

Sono a carico dell'Appaltatore tutti i lavori di manutenzione - edile ed impiantistica - dei locali assegnati, al fine di renderli utilizzabili per le funzioni previste dall'appalto. Detti locali dovranno infatti essere dotati – qualora non già esistenti – di impianto idrico (carico e scarico), elettrico ed antincendio, i cui consumi di utenza saranno a carico delle Amministrazioni, nonché di un apparecchio telefonico – ad esclusivo uso interno – per le esigenze di servizio.

Dovranno inoltre essere individuati dalle Amministrazioni contraenti, idonei spazi dedicati al deposito dei carrelli pulizia, all'interno dei reparti/strutture/servizi. Tali spazi dovranno essere ad uso esclusivo del personale dell'Appaltatore. In caso di indisponibilità di spazi ai piani, occorrerà individuare comunque un'area interna all'edificio/padiglione da utilizzare a tale fine, o altro luogo concordato tra le parti.

L'Amministrazione dell'Azienda, si riserva la possibilità di accedere in qualunque momento nei locali assegnati all'Appaltatore, alla presenza di incaricati propri e dell'Appaltatore medesimo, per effettuare i controlli che riterrà opportuni.

L'Appaltatore è custode dei locali in discorso e di tutto quanto in essi contenuto, sia di sua proprietà, che di proprietà delle Amministrazioni contraenti. Queste ultime si ritengono sollevate da ogni responsabilità per i danni diretti e indiretti eventualmente derivanti a cose di proprietà dell'Appaltatore e dei suoi dipendenti, in conseguenza di furti e di altri fatti dolosi di terzi.

ART. 11 – Modalità di controllo, verifica e valutazione del servizio

11.1 – Criteri generali

Il sistema di controllo del servizio comprende, quali elementi essenziali i seguenti aspetti:

- ✓ requisiti di sistema, di valenza specifica, che definiscono il sistema di qualità minimo per garantire la capacità dell'Appaltatore di soddisfare gli obblighi contrattuali con continuità ed in modo migliorativo nel tempo;
- ✓ requisiti di processo, di valenza generale, finalizzati a garantire il governo dell'erogazione del servizio;
- ✓ standard di risultato, specifici per elemento, finalizzati a garantire la qualità del servizio reso;
- ✓ indagini di customer rivolte ai Clienti interni dell'Amministrazione contraente.

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

- a) controlli di I^a parte o autocontrollo, eseguiti dall'Appaltatore;
- b) controlli di II^a parte, eseguiti dall'Amministrazione contraente.

La finalità di tale approccio è quella di pervenire allo sviluppo di un sistema di controllo integrato Amministrazione contraente/Appaltatore in termini di efficienza - ovvero ottimizzazione e razionalizzazione dei controlli - ed efficacia, intesa come la capacità di soddisfare le attese degli utenti finali del servizio.

Nell'apposita sezione del sistema informativo, dovrà essere prevista la possibilità di gestire ed archiviare tutta la documentazione attestante la corretta esecuzione del servizio.

Ogni difformità riscontrata deve essere tracciata e gestita all'interno del sistema come “*non conformità*”, documentandone la gestione in termini di eventuali azioni correttive intraprese, condivise con l'Amministrazione contraente e successiva verifica di efficacia delle stesse.

Ogni Amministrazione contraente provvederà a definire:

- ✓ le eventuali limitazioni rispetto ai servizi previsti
- ✓ la suddivisione delle zone soggette ai diversi servizi in categorie omogenee di aree
- ✓ i criteri di rilevazione e valutazione del risultato in termini di accettabilità e di rifiuto.

Il sistema di controllo del servizio di pulizia e sanificazione è applicabile a tutte le strutture afferenti all'Amministrazione contraente soggette ad appalto, ad eccezione delle restrizioni eventualmente indicate dalle Amministrazioni medesime.

11.2 – Controlli di I^a parte: Autocontrollo dell'Appaltatore

L'Appaltatore dovrà adottare un sistema organico di autocontrollo dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio mediante l'implementazione di un Piano di autocontrollo, debitamente documentato, del processo e dei risultati ottenuti.

Il Piano di autocontrollo presentato in offerta tecnica potrà essere integrato dall'Amministrazione contraente che avrà la facoltà, senza oneri aggiuntivi, di richiedere integrazioni e modifiche del Piano.

Il Piano dovrà essere redatto con approccio basato sull'analisi del processo di erogazione del servizio, tenendo conto degli aspetti peculiari che il percorso operativo assumerà nelle diverse strutture, aree o zone aziendali ai fini del raggiungimento degli specifici risultati attesi.

I processi di erogazione dei servizi dovranno essere descritti, a partire dai requisiti di sistema, evidenziando i possibili punti critici - in funzione dei pericoli considerati per ciascuna fase - e il relativo sistema di monitoraggio, riportando le misure preventive applicabili in corrispondenza delle varie fasi dei processi medesimi e le misure correttive per le non conformità eventualmente evidenziate dal monitoraggio. Dovrà altresì essere descritta, nel suddetto Piano, la documentazione e le registrazioni che verranno predisposte per dimostrare l'effettiva e costante applicazione del sistema di autocontrollo.

Nell'ambito del sistema di monitoraggio del processo e dei risultati raggiunti, l'Appaltatore dovrà programmare verifiche dell'igiene di tutte le superfici sottoposte ai processi di pulizia e sanificazione, sia mediante controlli visivi del tipo “sporco/pulito” - che avverranno possibilmente a ridosso dell'erogazione del servizio di pulizia - sia mediante l'utilizzo di appositi strumenti (luminometro), sia mediante analisi microbiologiche (per i reparti operatori condotte in stretta

osservanza delle “Linee guida sugli standard di sicurezza e di igiene del lavoro nel reparto operatorio” – dicembre 2009 – ISPEL).

Per l'esecuzione delle analisi di laboratorio, l'Appaltatore dovrà avvalersi di struttura autorizzata, dandone comunicazione all'Amministrazione contraente.

Il Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Appaltatore dovrà comunque comunicare tempestivamente al Responsabile per l'esecuzione del contratto (e ad eventuale altro personale delegato) dell'Amministrazione contraente le maggiori non conformità riscontrate nell'autocontrollo; analogamente dovrà avvenire nel caso in cui i controlli microbiologici sui substrati esaminati mostrino risultati fuori standard.

Le misure aggiuntive e/o correttive da adottare sono a carico dell'Appaltatore in quanto da considerare interventi di *ripristino*; qualora riguardino aree sanitarie a medio-alto rischio/complessità, andranno concordate con il Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Amministrazione contraente e con il referente della macrostruttura sanitaria interessata.

Ai fini di una migliore gestione e di un puntuale e aggiornato controllo del servizio, il sistema di autocontrollo (comprensivo dei dati derivanti dal monitoraggio del processo e dei risultati ottenuti) dovrà essere completamente informatizzato. Il software dovrà essere consultabile on line (in sola lettura) da parte del Responsabile per l'esecuzione del contratto o di altro personale che l'Amministrazione contraente avrà identificato per la verifica dell'attuazione del contratto da parte dell'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà inoltre implementare un sistema di monitoraggio delle informazioni relative alla soddisfazione del cliente e promuovere indagini di customer satisfaction.

11.3 – Controlli di II^a parte: controlli da parte dell'Amministrazione contraente

L'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di effettuare, con personale proprio, o avvalendosi eventualmente di strutture terze specializzate e competenti in materia igienico-sanitaria, in qualsiasi momento, senza alcun preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, controlli (anche a campione), al fine di verificare l'esatto adempimento sia di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, sia di quanto previsto nell'offerta tecnica presentata per la partecipazione alla gara d'appalto.

Tali controlli potranno essere così articolati:

- verifiche dell'esecuzione del servizio
- verifiche di processo
- verifiche di risultato

Tali controlli dovranno avvenire in contraddittorio con il responsabile del servizio all'uopo nominato all'atto della stipula del contratto da parte della ditta aggiudicataria.

11.3.1 - Verifiche dell'esecuzione del servizio

Consistono nei controlli – effettuati dal Responsabile per l'esecuzione del contratto o di altro personale che l'Amministrazione contraente avrà delegato - relativi all'esecuzione degli interventi di pulizia ordinaria, periodica, straordinaria, a chiamata e di risanamento, con riferimento al rispetto delle frequenze e/o della programmazione e/o dei tempi di esecuzione, nonché della completezza delle prestazioni erogate.

11.3.2 - Verifiche di processo

Consistono nel controllo – a titolo esemplificativo - dei seguenti aspetti:

- rispetto delle procedure tecniche di pulizia e sanificazione
- rispondenza dei mezzi e prodotti impiegati per l'espletamento del servizio rispetto a quanto dichiarato nel progetto
- corretta tenuta e utilizzo delle macchine, delle attrezzature, dei materiali e dei prodotti
- competenza e formazione del personale, igiene della divisa.

Il Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Amministrazione contraente - o suo delegato - potrà effettuare accertamenti e controlli in qualsiasi momento e senza alcun preavviso, sulle modalità operative, sui mezzi impiegati per l'espletamento del servizio, sui prodotti utilizzati (anche mediante campionamento degli stessi).

Le Amministrazioni contraenti si riservano la facoltà di effettuare – senza alcun preavviso - le suddette verifiche in contraddittorio con l'Appaltatore.

Farà altresì parte del controllo effettuato dalle Amministrazioni contraenti la verifica che, dalle operazioni connesse ai servizi riguardanti l'espletamento del presente appalto, non abbiano a riscontrarsi danni ai locali, alle attrezzature ed agli impianti delle Amministrazioni medesime.

11.3.3 - Verifiche di risultato

Il controllo di risultato consente, di fatto, di verificare l'efficacia del processo di pulizia nella sua interezza e in coerenza con il presente Capitolato Tecnico.

Le verifiche dell'igiene di tutte le superfici sottoposte ai processi di pulizia e sanificazione potranno concretizzarsi sia in controlli visivi del tipo "sporco/pulito", che avverranno possibilmente a ridosso dell'erogazione del servizio di pulizia, sia in controlli mediante l'utilizzo di appositi strumenti (luminometro) sia in controlli microbiologici (per i reparti operatori condotti in stretta osservanza delle "Linee guida sugli standard di sicurezza e di igiene del lavoro nel reparto operatorio" – dicembre 2009 – ISPESL).

Per le verifiche sopracitate, le soglie di accettabilità verranno stabilite dalle singole Amministrazioni contraenti.

Le verifiche verranno effettuate **a campione**, in contraddittorio con l'Appaltatore. La data, l'ora e le aree oggetto dei controlli saranno di volta in volta determinati dal Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Amministrazione contraente e saranno comunicati telefonicamente al Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione contraente:

- la strumentazione richiesta per i controlli
- il relativo materiale di consumo, se necessario
- il software dedicato che consenta di trasferire ed archiviare i dati ottenuti dalle varie analisi.

11.3.4 - Esito non conforme delle verifiche

a) Esito non conforme verifiche di esecuzione del servizio

Qualora vengano riscontrate difformità fra il servizio eseguito e le prescrizioni contrattuali:

- il Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Amministrazione contraente - o suo delegato - contatterà telefonicamente il Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Appaltatore per richiedere l'immediata esecuzione delle operazioni di ripristino; inoltre contestualmente provvederà a trasmettere la segnalazione mediante l'applicativo in uso e via pec descrivendo il motivo di tale difformità;
- l'Appaltatore dovrà eseguire l'intervento richiesto entro 1 (una) ora oppure, in caso di pulizie periodiche, entro 48 (quarantotto) ore dal ricevimento della segnalazione di non conformità;
- il Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Amministrazione contraente attesterà, nell'apposita sezione della scheda sopracitata, se la non conformità è stata sanata.

b) Esito non conforme verifiche di processo e di risultato

Qualora vengano riscontrate non conformità:

- il Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Amministrazione contraente – o suo delegato - contatterà telefonicamente il Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Appaltatore per richiedere l'immediata esecuzione delle operazioni di ripristino; inoltre contestualmente provvederà a trasmettere la segnalazione mediante l'applicativo in uso e via pec descrivendo il motivo di tale non conformità;
- l'Appaltatore dovrà eseguire l'intervento richiesto entro 1 (una) ora oppure, in caso di pulizie periodiche o straordinarie, nell'immediato dal ricevimento della segnalazione di non conformità”;
- il Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Amministrazione contraente attesterà, nell'apposita sezione della scheda sopracitata, se la non conformità è stata sanata.

Sono fatte salve le eventuali contestazioni e l'applicazione delle relative penali, come meglio specificato al successivo punto c).

c) Contestazioni

Tutte le contestazioni dovranno essere effettuate dal Responsabile dell'Amministrazione contraente (o da eventuale altro personale delegato) - possibilmente all'atto del verificarsi dell'inadempienza - e tempestivamente confermate per iscritto al Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Appaltatore che potrà inserire in calce alla contestazione le proprie eventuali osservazioni. In assenza di osservazioni o in caso di mancato intervento del Responsabile per l'esecuzione del contratto dell'Appaltatore al contraddittorio, si intendono accettati i rilievi mossi e saranno pertanto applicate le penalità previste dal presente Capitolato Tecnico.

Qualora le carenze siano oggettivamente riscontrabili anche attraverso utilizzo di testimonianze fotografiche, non verrà effettuato alcun contraddittorio.

Nel caso di n. 3 non conformità riscontrate al controllo di parte II^a, anche se sanate tramite operazioni di ripristino gratuite, costituisce il presupposto per l'applicazione delle specifiche penali.

ART. 12 – Obblighi dell'appaltatore.

12.1 – Disposizioni generali.

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

In particolare, è fatto obbligo all'Appaltatore di:

- ✓ rendere operativi i servizi secondo i termini previsti e svolgerli secondo le modalità riportate nella documentazione di gara e nel progetto offerta;
- ✓ eseguire le prestazioni oggetto dell'affidamento in conformità a tutte le vigenti norme comunitarie, leggi e regolamenti nazionali e/o regionali in materia;
- ✓ in caso di affidamento di servizi in subappalto, nei limiti di legge, selezionare soggetti in possesso di requisiti conformi alla disciplina di settore regolante il servizio da svolgere e nel pieno rispetto dei requisiti minimi di legge e del contenuto della documentazione di gara;
- ✓ assicurare la conformità, assumendosi la piena e incondizionata responsabilità di qualunque inadempimento, agli obblighi nascenti dai documenti di gara, da parte di soggetti terzi esecutori dei servizi oggetto dell'eventuale subappalto;
- ✓ considerare inclusi nell'importo offerto anche gli oneri e le spese non specificatamente indicati, ma risultati necessari per l'esecuzione dei servizi previsti dalla documentazione di gara.

L'Appaltatore sarà inoltre responsabile, sia penalmente che civilmente, sia verso la Stazione Appaltante che verso terzi, di tutti i danni di qualsiasi natura che potessero ad essi derivare, sia durante che dopo l'erogazione dei servizi, per colpa o negligenza, tanto sua che dei suoi dipendenti o subappaltatori, nonché come semplice conseguenza dei servizi stessi. Lo stesso dovrà pertanto:

- ✓ liberare la Stazione Appaltante e le Amministrazioni contraenti da qualsiasi pretesa, azione o molestia che potesse derivare loro da terzi, per titoli di cui sopra;
- ✓ attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal Responsabile per l'esecuzione del contratto per l'Amministrazione contraente o suo delegato, intese a ridurre ogni intralcio al regolare funzionamento delle strutture interessate dall'erogazione dei servizi di sua competenza. A tali disposizioni l'Appaltatore dovrà attenersi anche quando ciò comporti dei ritardi temporanei all'attività lavorativa e/o sospensioni durante alcune ore della giornata, e/o - per il personale addetto - il disagio di percorsi più lunghi.

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

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

Di tali oneri ed obblighi, come gli altri indicati o richiamati nel testo del presente documento, la Ditta concorrente dovrà tenere debito conto nello stabilire i prezzi delle varie attività. Non spetterà dunque altro compenso all'Appaltatore se non quello derivante dai prezzi concordati.

12.2 - Obblighi inerenti il personale dipendente addetto al servizio

L'Appaltatore deve:

- a) osservare, nei riguardi dei propri dipendenti, e se costituita sotto forma di società cooperativa anche nei confronti dei soci-lavoratori impiegati nell'esecuzione dei lavori di cui al presente appalto, tutte le leggi, regolamenti e disposizioni normative vigenti in materia di rapporto di lavoro, di previdenza e di sicurezza ed igiene del lavoro;
- b) applicare, nei confronti dei propri dipendenti, un trattamento economico e normativo non inferiore a quello risultante dal CCNL per i lavoratori delle imprese di pulizia, disinfezione e derattizzazione e servizi integrati/multiservizi vigente al momento di esecuzione del servizio e successivi rinnovi, modifiche e integrazioni, nonché degli accordi integrativi territoriali vigenti, sottoscritti dalla organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori comparativamente più rappresentativi;
- c) impiegare personale idoneo a svolgere le prestazioni oggetto del servizio, in possesso dei requisiti di igiene e sanità, e di provata capacità, onestà e moralità. Tale personale dovrà essere dotato di apposita divisa e di cartellino di riconoscimento. L'Appaltatore, entro 30 giorni dall'emissione dell'ordinativo di fornitura deve comunicare alle Amministrazioni contraenti l'elenco nominativo del personale che verrà adibito al servizio, con l'indicazione degli estremi del documento di riconoscimento e una fotocopia dello stesso, per ciascuna unità di personale. Tale elenco, con la relativa documentazione, dovrà essere di volta in volta aggiornato in caso di nuovi inserimenti di personale, anche in caso di sostituzione temporanea, entro il 15 (quindici) del mese successivo a quello in cui sono intervenute le modifiche. In detto elenco dovrà altresì essere evidenziato – con apposita annotazione – il personale addetto alle aree soggette a controllo fisico e medico della radioprotezione.

L'allontanamento dal servizio di personale, per trasferimento o per cessazione dal lavoro, deve essere comunicato alle Amministrazioni contraenti entro 3 (tre) giorni lavorativi, parimenti entro tale termine dovranno essere comunicati anche i nuovi assunti. L'Appaltatore deve provvedere a che il personale adibito sia sottoposto agli accertamenti medici ed alle vaccinazioni di legge e, a richiesta, deve esibire all'Amministrazione contraente il giudizio di idoneità lavorativa.

Per il personale addetto al servizio nelle aree soggette al controllo della radioprotezione, l'Appaltatore deve osservare altresì le disposizioni del D. Lgs. n. 230 del 17/03/1995 e s.m.i. e del D.M. n. 449 del 13/07/1990 e s.m.i.. I certificati dei controlli sanitari e della sorveglianza fisica devono essere esibiti alle Amministrazioni contraenti;

- d) esibire, ad ogni richiesta delle Amministrazioni contraenti, il libro matricola, il libro paga ed il registro infortuni previsti dalle vigenti norme;

- e) dotare il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione all'attività da svolgere, oltre ad adottare tutte le cautele atte a garantire l'incolumità, sia degli addetti al servizio, che dei terzi;
- f) comunicare alle Amministrazioni contraenti, prima dell'avvio del servizio, i nominativi dei soggetti responsabili in materia di Prevenzione e Protezione e fornire il documento di valutazione dei rischi previsto dal D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- g) garantire la presenza costante delle unità lavorative in numero idoneo, così come definito in sede di aggiudicazione, garantendo inoltre il continuo e corretto svolgimento del servizio appaltato e provvedendo alle assenze del personale (per ferie, malattie, ecc.) con immediate sostituzioni. In particolare, il personale dovrà essere assegnato stabilmente ai vari presidi/dipartimenti/UU.OO., evitando per quanto possibile il turn-over, al fine di far acquisire agli addetti una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze e delle specificità di ogni settore. Infine, il personale neo-assunto dovrà essere affiancato da personale già operante, al fine di evitare disservizi nelle attività;
- h) individuare, per ciascuna Amministrazione contraente, un Responsabile per l'esecuzione del contratto, il quale avrà i compiti di raccordo con il corrispondente Responsabile per l'esecuzione del contratto per l'Amministrazione contraente e provvederà all'organizzazione ed al controllo delle prestazioni. Tale soggetto è responsabile del rispetto delle prescrizioni del capitolato d'appalto e costituisce il riferimento per le Amministrazioni contraenti, nell'ambito delle attività e delle verifiche effettuate in contraddittorio sullo svolgimento di queste ultime.

Fin dall'avvio dell'appalto, il Responsabile per l'esecuzione del contratto per l'Appaltatore svolge le seguenti attività:

- ♦ imposta le lavorazioni del giorno in accordo con la programmazione, impartendo al personale i rispettivi compiti e la particolarità delle mansioni, anche con riferimento agli eventuali rischi specifici ed agli obblighi di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- ♦ è quotidianamente presente e gestisce qualunque imprevisto dovesse verificarsi;
- ♦ programma gli interventi periodici (risanamento dei locali, protezione dei pavimenti, lavaggio delle superfici verticali, ecc.);
- ♦ annota lo svolgimento delle operazioni su apposita modulistica, che verrà successivamente consegnata al Responsabile per l'esecuzione del contratto per l'Amministrazione contraente;
- ♦ verifica l'efficacia degli interventi eseguiti;
- ♦ verifica che il personale utilizzi correttamente i prodotti ed i dispositivi di protezione individuale;
- ♦ verifica che le attrezzature ed i macchinari siano conservati in perfette condizioni, sia dal punto di vista igienico, che meccanico (verifica dell'efficienza elettrica e di funzionamento);
- ♦ verifica la formazione sul campo e l'inserimento del personale nei luoghi di lavoro e, insieme al responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Amministrazione contraente, adotta tutte le misure atte a scongiurare i rischi sul lavoro;
- ♦ verifica che i locali adibiti a magazzino per i macchinari, le attrezzature ed i prodotti, siano sicuri e funzionali all'attività lavorativa;
- ♦ accerta direttamente l'effettiva qualità del lavoro eseguito annotando eventuali mancanze;
- ♦ assicura l'applicazione della normativa di sicurezza dell'ambiente di lavoro, assicurando la sorveglianza sanitaria ed assicurando lo svolgimento dei sopralluoghi periodici da parte del Medico Competente e del responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione

dell'Appaltatore, i quali riferiranno, per le rispettive competenze, agli omologhi responsabili delle Amministrazioni contraenti.

12.3 – Obblighi del personale dipendente addetto al servizio

È fatto obbligo al personale dell'Appaltatore di osservare, fra l'altro, le seguenti indicazioni:

- ♦ mantenere la più assoluta riservatezza e non divulgare informazioni su quanto potrà venire a sua conoscenza, durante l'espletamento delle mansioni oggetto del servizio;
- ♦ mantenere un comportamento improntato alla massima educazione, correttezza e riservatezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori sanitari ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale;
- ♦ indossare la divisa fornita dall'Appaltatore ed essere sempre munito di cartellino di riconoscimento;
- ♦ indossare i DPI – quando previsto – sostituendo, in particolare, i guanti ad ogni cambio mansione e ad ogni cambio ambiente, per evitare contaminazione delle superfici (è fatto divieto all'operatore di aprire le porte con le mani guantate);
- ♦ non indossare bracciali, anelli, e monili in genere, in quanto raccoglitori di sporco e difficilmente pulibili;
- ♦ lavare frequentemente le mani, anche se si sono utilizzati i guanti, utilizzando i lavandini adibiti a tale uso;
- ♦ astenersi da manomettere medicinali, attrezzature, materiale e documenti di proprietà dell'Amministrazione contraente;
- ♦ rispettare l'assoluto divieto di fornire consigli, impressioni o notizie riguardanti, medici, pazienti, terapie o altro;
- ♦ non riprodurre le chiavi di accesso ai locali delle strutture;
- ♦ consegnare immediatamente i beni ritrovati all'interno delle strutture, qualunque sia il loro valore e stato, al proprio Responsabile per l'esecuzione del contratto il quale, a sua volta, provvederà alla consegna degli stessi all'Amministrazione della struttura o al posto di polizia interno;
- ♦ segnalare immediatamente, agli organi competenti dell'Amministrazione contraente ed al proprio Responsabile per l'esecuzione del contratto, ogni anomalia e/o guasto rilevati durante lo svolgimento del servizio;
- ♦ ricevere disposizioni soltanto dal proprio Responsabile per l'esecuzione del contratto;
- ♦ rifiutare qualunque compenso e/o regalia;
- ♦ rispettare il divieto di fumare;
- ♦ evitare di utilizzare per scopi personali, strumenti e/o attrezzature (telefoni, fotocopiatrici, ecc.) di proprietà dell'Amministrazione contraente;
- ♦ evitare di intrattenersi, durante l'orario di lavoro, con il pubblico o con i dipendenti dell'Amministrazione contraente, se non per motivi di servizio;
- ♦ invitare l'utenza e personale interno dell'Ente a non transitare nelle zone durante lo svolgimento dei servizio di pulizia;
- ♦ evitare di lasciare attrezzature e/o materiali che possano costituire fonte di potenziale pericolo in luoghi di transito o di lavoro o frequentati da operatori, utenti esterni e/o pazienti;
- ♦ accedere alle aree ad alto rischio, ai comparti operatori, alle stanze di isolamento, alla RMN, ecc., secondo le modalità indicate dall'Amministrazione contraente;

- ♦ rispettare i percorsi “pulito” e “sporco” individuati dall’Amministrazione contraente all’interno delle strutture;
- ♦ frequentare i corsi di formazione previsti.

L’Appaltatore dovrà pertanto impiegare personale che osservi le norme e le disposizioni di cui sopra, impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lagnanza da parte delle Amministrazioni contraenti.

L’Appaltatore risponderà inoltre, civilmente e penalmente, dei danni procurati a terzi, siano essi utenti o dipendenti delle Amministrazioni contraenti, derivanti da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

ART. 13 – Formazione del personale

L’Appaltatore dovrà assicurare ai propri dipendenti un’adeguata e scrupolosa formazione ed un aggiornamento professionale periodico, avente come obiettivo generale l’acquisizione di competenza nell’applicare correttamente le metodiche degli specifici servizi facenti parte del presente Capitolato Tecnico.

L’Appaltatore dovrà organizzare un corso di formazione – ad inizio appalto – e successivi aggiornamenti, per il proprio personale, ivi incluso quello da destinarsi alle sostituzioni temporanee di altro personale per malattia, ferie, maternità e quant’altro, da effettuarsi entro il giorno 5 (cinque) del mese successivo a quello in cui le variazioni si sono verificate.

I contenuti del corso di formazione, dovranno rispondere almeno ai seguenti obiettivi operativi:

- ♦ acquisire il concetto di sanificazione e sanitizzazione nelle strutture ospedaliere in riferimento ad aree di alto - medio – basso rischio/complessità;
- ♦ riconoscere ed eseguire correttamente le diverse modalità di sanificazione e sanitizzazione nelle suddette aree;
- ♦ conoscere, utilizzare e gestire correttamente le attrezzature per la sanificazione e sanitizzazione nelle strutture ospedaliere e sanitarie in genere;
- ♦ conoscere, utilizzare e gestire correttamente i prodotti detergenti e disinfettanti da utilizzare nelle diverse aree;
- ♦ conoscere ed applicare i contenuti del presente Capitolato Tecnico e dei relativi allegati, nello svolgimento della quotidiana attività lavorativa;
- ♦ istruzione sull’applicazione delle corrette procedure per la prevenzione dei rischi nell’ambiente di lavoro, in relazione all’attività prestata in zone a rischio radiologico, biologico, ecc.;
- ♦ valutazione dei rischi;
- ♦ nuovi equipaggiamenti;
- ♦ nuove tecnologie;
- ♦ nuove procedure e cambiamenti legislativi.

L’Appaltatore dovrà altresì realizzare, all’inizio del servizio, un’iniziativa formativa rivolta ai propri Responsabili per l’esecuzione del contratto, circa i contenuti del presente Capitolato Tecnico, che dovrà essere svolta in collaborazione con i responsabili per la gestione dell’appalto individuati dalle

Amministrazioni contraenti. Copia del presente Capitolato Tecnico e degli allegati di carattere operativo, dovranno essere messi a disposizione, da parte dell'Appaltatore, di tutti i Responsabili per l'esecuzione del contratto, durante l'intera durata dell'appalto.

L'Appaltatore deve dimostrare alle Amministrazioni contraenti, entro un mese dal termine, l'avvenuta formazione e l'efficacia della stessa, rendendo disponibili schede di registrazione e questionari che dimostrino la partecipazione alle attività formative e l'efficacia delle stesse, sia per i dipendenti in esercizio nelle strutture/UU.OO. che per i Responsabili per l'esecuzione del contratto. La partecipazione ai corsi di formazione potrà essere estesa al personale delle Amministrazioni contraenti preposto al servizio.

L'Appaltatore dovrà inoltre presentare un piano di formazione e addestramento, con valutazione periodica del mantenimento delle competenze necessarie allo svolgimento del servizio.

ART. 14 – Sospensione del servizio eventi avversi

Qualora, si verificassero eventi quali allerte meteo o eventi avversi ecc., il servizio di emergenza sostitutivo dovrà essere concordato con le singole aziende. Qualora non risultasse idoneo a soddisfare le esigenze delle Aziende, queste ultime provvederanno al regolare svolgimento dello stesso nei modi che riterrà più opportuni, riservandosi di addebitare all'Appaltatore inadempiente il maggior onere sostenuto.

Si intende che, per il periodo di tempo in cui l'Appaltatore non ha svolto il servizio, le Aziende effettueranno le corrispondenti detrazioni, pari all'equivalente delle prestazioni non svolte per tutto il periodo di astensione dal servizio.

Nella sopracitata ipotesi saranno comunicate, da parte dell'Appaltatore, le aree non trattate e le prestazioni non effettuate. L'ammontare da trattenere sarà sempre calcolato sulla base dei prezzi di aggiudicazione ed il relativo onere sarà decurtato dalla fattura dello stesso mese in cui si è verificato l'evento di forza maggiore.

L'Appaltatore dovrà provvedere comunque al ripristino delle situazioni non soddisfacenti entro un massimo di 4 (quattro) ore per gli interventi continuativi o entro 48 (quarantotto) ore per quelli periodici.

ART. 15 – Scioperi

Trattandosi di servizio di pubblica utilità, in caso di scioperi si rimanda a quanto previsto dalla Legge n. 146/1990 e s.m.i., che prevede l'obbligo di assicurare i servizi sanitari minimi essenziali secondo le intese definite dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e dai contratti decentrati a livello aziendale, per quanto concerne i contingenti di personale.

In particolare, l'Appaltatore deve porre in atto tutte le misure atte ad assicurare la continuità o la regolarità del servizio di pulizia ordinaria, adeguandosi alle eventuali disposizioni delle Amministrazioni contraenti.

Inoltre l'Appaltatore deve provvedere, tramite avviso scritto e con un anticipo di 5 (cinque) giorni, a segnalare alle Amministrazioni contraenti la data effettiva dello sciopero programmato. Le Amministrazioni contraenti tratteranno all'Appaltatore un importo rapportato all'eventuale minor servizio erogato.

ART. 16 – Reperibilità

L'Appaltatore dovrà garantire la reperibilità del proprio Responsabile per l'esecuzione del contratto – o in caso di necessità dei suoi delegati – al fine di fronteggiare in qualsiasi momento, al di fuori dei giorni ed orari di intervento, le eventuali situazioni di emergenza.

Gli addetti a tale compito dovranno essere dotati di telefono cellulare e poter disporre del personale, dei mezzi e delle attrezzature atti a risolvere tali emergenze.

Gli interventi, in caso di emergenze, dovranno avvenire con le modalità ed entro i tempi concordati con le Amministrazioni contraenti, le quali dovranno essere tempestivamente informate di ogni evento e delle azioni intraprese ai fini della risoluzione.

La reperibilità dovrà essere garantita anche nei casi di presidio fisso attivo/mobile.

ART. 17 – Presidio fisso attivo e presidio “mobile”

Si prevede che per alcuni reparti dovrà essere garantito il cd. “Presidio attivo”, consistente nella presenza fissa e continuativa di personale di pulizia a disposizione della Amministrazione contraente. Si prevede, altresì, un presidio denominato “mobile” cioè a disposizione per tutti i reparti dell'Ente. Nel file allegato denominato “Presidi” sono elencati gli Enti, i reparti, se lo stesso è dedicato, oppure “mobile”, il n° di operatori minimo che dovrà essere garantito, i giorni e gli orari.

Eventuali esigenze occasionali e non previste nel caso di presidio “mobile” (i cd. “interventi a chiamata” di cui al precedente art. 5.2.) che avvengono durante gli orari di presenza obbligatoria dell'operatore/i non saranno contabilizzate come “chiamate”, ma rientrano nel canone del suddetto servizio.

Nel caso di presidio “fisso attivo” dedicato a singoli reparti, gli interventi occasionali in altri reparti saranno contabilizzati a parte.

ART. 18 – Sicurezza

L'Appaltatore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la tutela della salute dei propri dipendenti; in particolare, per quanto di sua competenza, è tenuto alla rigorosa osservanza delle norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle disposizioni del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., norme che si intendono a tutti gli effetti parte integrante e sostanziale del presente Capitolato tecnico e della convenzione di fornitura. Il personale dell'Appaltatore deve essere accuratamente formato in merito ai rischi specifici inerenti l'attività svolta e la prevenzione degli incendi.

In sede di gara, le ditte concorrenti dovranno presentare un Piano di sicurezza atto a:

- ♦ valutare i rischi specifici per i propri lavoratori relativamente alle attività oggetto dell'appalto e prevedere le misure di prevenzione e protezione, idonee ad eliminare o ridurre al livello minimo tecnicamente possibile tali rischi;
- ♦ informare sui rischi di possibili interferenze tra le attività oggetto dell'appalto e la presenza di lavoratori delle Aziende, lavoratori di altre società/imprese, pazienti, visitatori, ecc.

Nella redazione del Piano di sicurezza, l'Appaltatore dovrà inoltre considerare quanto riportato nel DUVRI di ciascuna Azienda e, in particolare:

- ♦ le comunicazioni sui rischi potenziali e specifici presenti all'interno delle strutture;
- ♦ le procedure e i comportamenti da tenere in caso di emergenza incendio;
- ♦ i rischi lavorativi da interferenze con altre società/imprese operanti in contemporanea all'Appaltatore all'interno delle strutture;
- ♦ le misure atte ad eliminare/ridurre i rischi previsti.

L'Appaltatore dovrà informare e formare i propri lavoratori impiegati nell'appalto su quanto contenuto nel Piano di sicurezza ed indicato nel DUVRI.

In sede di partecipazione alla gara, le ditte concorrenti dovranno presentare unitamente alla documentazione tecnica, copia del proprio Documento di valutazione dei rischi, che contenga le seguenti informazioni:

- ♦ descrizione della metodologia di valutazione del rischio
- ♦ descrizione del modello organizzativo per la sicurezza
- ♦ descrizione del ciclo lavorativo
- ♦ descrizione dei macchinari, attrezzature e prodotti utilizzati
- ♦ relazione sugli infortuni sul lavoro degli ultimi tre anni
- ♦ relazione sulle malattie professionali degli ultimi tre anni
- ♦ documentazione attestante gli adempimenti alle principali norme di igiene, prevenzione e sicurezza sul lavoro (visite mediche, certificazioni delle attrezzature utilizzate, interventi formativi, ecc.)
- ♦ individuazione dei pericoli connessi alle attività lavorative
- ♦ valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute
- ♦ individuazione delle misure di prevenzione e protezione
- ♦ programma di attuazione delle misure di prevenzione e protezione
- ♦ procedure di sicurezza per le attività aziendali
- ♦ misure di emergenza da adottare in caso di pericolo grave
- ♦ programma per l'informazione e la formazione
- ♦ individuazione dei dispositivi di protezione collettiva ed individuale adottati.

Successivamente all'aggiudicazione, prima che abbia inizio l'attività dell'Appaltatore, verrà indetta una riunione preliminare per il coordinamento della sicurezza e la valutazione delle interferenze. In tale sede verrà aggiornato il documento preliminare riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi ove verrà espletato l'appalto.

L'integrazione sottoscritta dall'Appaltatore farà parte degli atti contrattuali.

LA COMMISSIONE TECNICA

Dott.ssa Anna Valdata _____

Dott.ssa Doranna Raiteri _____

Dott.ssa Angela Battistini _____

Allegati:

- Modalità attribuzione punteggi qualitativi;
- Schede riepilogative aree frequenze.

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

N° Sezione	Titolo	Attribuzione punteggio max
1	Struttura organizzativa del personale	20
2	Struttura organizzativa del piano di lavoro	20
3	Piano per l'igiene e gestione della qualità - Autocontrollo	20
4	Aspetti ambientali e sociali	10

<i>Paragrafo</i>	<i>Progetto tecnico</i>	<i>Punteggio max</i>	<i>Aspetti valutativi</i>	<i>Modalità di attribuzione del punteggio</i>
1.1	Piano di lavoro proposto rispetto alle singole aree di rischio/complessità in coerenza con i metri quadri: descrizione della struttura organizzativa e del gruppo di lavoro in termini di numero di addetti, monte ore.	5	Accuratezza, coerenza e fruibilità della soluzione proposta coerenza rispetto al progetto tecnico proposto	<i>Q1</i>
1.2	Responsabile dell'esecuzione della ditta offerente, nonché referenti dei singoli Enti	2	CV anonimi con riferimento all'attività specifica del servizio	<i>Q2</i>
1.3	Modalità di pianificazione, logistica e programmazione del servizio con proposte migliorative rispetto alle schede di frequenza delle diverse aree di rischio/complessità	4	Accuratezza, chiarezza, esaustività, funzionalità, coerenza del progetto tecnico di esecuzione del servizio, concretezza e fruibilità della soluzione proposta	<i>Q1</i>
1.4	Modalità esecutive del cosiddetto ripasso	2	Descrizione della proposta in merito alle modalità e tempistiche di esecuzione del ripasso in conformità alle schede	<i>Q1</i>

			riepilogative	
1.5	Qualità della formazione specialistica dedicata al personale anche in relazione a quanto previsto dal D.lgs. 81/2008 e dal DM 18.10.2016	3	Soluzione proposta in merito ai percorsi formativi e di aggiornamento professionale proposti, modalità di verifica delle conoscenze, qualificazione dei docenti, materiale didattico argomenti trattati in particolare sulla normativa antincendio.	Q1
1.6	Formazione specialistica dedicata	3	Numero di ore annuali complessive dedicate alla formazione del personale nonché descrizione del sistema di tracciabilità e rendicontazione della formazione	Q2
1.7.	Sistema di gestione del servizio di reperibilità, gestione delle emergenze, attività minime in caso di scioperi, ferie e malattie.	1	Accuratezza, chiarezza, esaustività, funzionalità, coerenza del progetto tecnico di esecuzione del servizio, concretezza e fruibilità della soluzione proposta	Q1
2.1	Caratteristiche dei macchinari ed attrezzature proposti	2	Descrizione in termini di caratteristiche tecniche delle attrezzature e dei macchinari proposti (indicazione della tipologia, marca, modello, potenza in KW e livello di rumorosità); coerenza e funzionalità di quanto proposto rispetto ai livelli di	Q2

			<p>rischio/complessità e del piano di lavoro.</p> <p>Lista delle attrezzature e macchinari elettrici impiegati per le attività di sanificazione con indicazione della tipologia, marca, modello, potenza in KW e livello di rumorosità (vedere punto 8 del capitolato)</p>	
2.2	Detergenti utilizzati pulizie ordinarie e straordinarie	2	<p>Lista completa (schede tecniche e di sicurezza) dei detergenti che saranno utilizzati con indicazione delle caratteristiche per ogni prodotto in conformità a quanto prescritto al punto 6.3.1 e 6.3.2 del capitolato.</p> <p>Completezza ed accuratezza nella descrizione delle caratteristiche tecniche richieste (schede tecniche e di sicurezza) dei prodotti proposti nonché coerenza nell'indicazione di quali prodotti saranno utilizzati rispetto ai livelli di rischio/complessità e del piano di lavoro.</p>	Q2
2.3	Detergenti utilizzati pulizie ordinarie	2	Numero di detergenti in possesso della certificazione Ecolabel Europeo	Q3*

2.4	Detergenti superconcentrati	1	<p>Lista completa dei detergenti superconcentrati che saranno utilizzati con indicazione delle caratteristiche per ogni prodotto in conformità a quanto prescritto al punto capitolato 6.3.1</p> <p>Completezza ed accuratezza nella descrizione delle caratteristiche tecniche richieste dei prodotti proposti nonché coerenza nell'indicazione di quali prodotti saranno utilizzati rispetto ai livelli di rischio/complessità e del piano di lavoro.</p>	Q2
2.5	Disinfettanti utilizzati nelle operazioni ordinarie e straordinarie	1	<p>Lista completa dei disinfettanti che saranno utilizzati / proposti con indicazione delle caratteristiche per ogni prodotto in conformità a quanto prescritto al punto 6.3.3</p> <p>Completezza ed accuratezza nella descrizione delle caratteristiche tecniche richieste dei prodotti proposti nonché coerenza nell'indicazione di quali prodotti saranno utilizzati rispetto ai livelli di rischio/complessità e del piano di lavoro.</p>	Q2

2.6	Sistema informativo web based	4	Descrizione della soluzione proposta in termini di usabilità e caratteristiche migliorative rispetto a quanto indicato nel capitolato tecnico – demo	Q1
2.7	Materiale igienico	5	Indicazione del materiale con presentazione delle schede tecniche e caratteristiche dei prodotti Completezza ed accuratezza nella descrizione delle caratteristiche tecniche richieste dei prodotti proposti per una corretta valutazione qualitativa	Q2
2.8	Servizio di derattizzazione	3	Descrizione del servizio, certificazioni possedute, schede tecniche e di sicurezza, modalità di esecuzione e proposte migliorative	Q2
3.1	Descrizione delle operazioni (metodi, frequenze) che vengono eseguite sulle varie aree di intervento in base alle “schede frequenze” tenendo conto dei livelli di rischio di contrarre infezioni ed in base alle caratteristiche delle superfici e dei relativi materiali	5	Soluzione proposta in termini accuratezza, chiarezza, esaustività, funzionalità, coerenza del progetto tecnico del servizio, concretezza e fruibilità	Q1
3.2	Indicazione dei sistemi e delle procedure, anche in termini di metodologie e strumenti di misura,	5	Soluzione proposta in termini accuratezza,	Q1

	che vengono adottati per il controllo delle prestazioni e del livello di qualità per il miglioramento continuo e per la realizzazione degli audit		chiarezza, esaustività, funzionalità, coerenza del progetto tecnico del servizio, concretezza e fruibilità – demo	
3.3	Misure correttive in caso di non conformità di processo/risultato	3	Descrizione delle misure correttive adottate – demo	Q1
3.4	Frequenza delle ispezioni e controlli a campione di autoverifica	3	Indicare le tempistiche e modalità di effettuazione delle ispezioni/controlli di autoverifica	Q1
3.5	Piano di sicurezza e di rischio	4	Descrizione del sistema di gestione del rischio, metodologia proposta - DPI utilizzati per singole aree di intervento e coerenza rispetto al piano di lavoro e prodotti/macchinari utilizzati per aree di rischio/complessità	Q1
4.1	Riduzione impatto ambientale	2	Soluzione proposta in termini di caratteristiche dei filtri ovvero efficacia dei macchinari a trattenere PM10, e periodicità di sostituzione dei filtri	Q1
4.2	Riduzione impatto ambientale	2	Soluzione proposta in termini di tecnologie o metodologie utilizzate per garantire il mantenimento dei livelli di qualità di prestazione di macchinari in modo da ridurre la variabilità di	Q1

			utilizzo e gli sprechi dovuti all’errore umano (sistemi di dosaggio – tecniche di pulizia – manutenzione, ecc..)															
4.3	Riduzione impatto ambientale	2	Soluzione proposte in termini di gestione per minimizzare i consumi energetici/idrici, produzione di rifiuti e minor utilizzo sostanze chimiche	Q1														
4.4	Impegno a impiegare soggetti “svantaggiati”, molto svantaggiati” o “disabili” (secondo le definizioni previste dall’art. 2 punti 18,19 e 20 del Regolamento CE 800/2008)	1	Descrizione del progetto di inserimento dei soggetti, con indicazione del monte ore complessivo di impiego, mansioni e condizioni contrattuali ed eventuali percorsi formativi	<i>Q2</i>														
4.5	Rating di legalità	3	Possesso delle stellette coi relativi “+” in relazione al rating di legalità	<div>stelle punteggio</div> <table><tr><td>1</td><td>0,43</td></tr><tr><td>1+</td><td>0,86</td></tr><tr><td>1++</td><td>1,29</td></tr><tr><td>2</td><td>1,72</td></tr><tr><td>2+</td><td>2,15</td></tr><tr><td>2++</td><td>2,58</td></tr><tr><td>3</td><td>3,000</td></tr></table> <div>In caso di partecipazione in RTI o Consorzio sarà attribuito il punteggio max</div>	1	0,43	1+	0,86	1++	1,29	2	1,72	2+	2,15	2++	2,58	3	3,000
1	0,43																	
1+	0,86																	
1++	1,29																	
2	1,72																	
2+	2,15																	
2++	2,58																	
3	3,000																	

				ad ogni operatore componente proporzionalmente alla quota di partecipazione nel RTI o Consorzio. Ad esempio: RTI mandataria 50% → p max 1,5; mandante 30% → p max 0,9; mandante 20% → p max 0,6
--	--	--	--	---

Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una soglia minima di sbarramento pari a 36 punti su 70 punti. Il concorrente **sarà escluso** dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia. Il superamento o meno di detta soglia avverrà prima della riparametrazione dei punteggi dei singoli criteri.