

Dirigente responsabile: Dott. Luigi Moreno Costa tel. 010 548 85

[luigimoreno.costa@regione.liguria.it](mailto:luigimoreno.costa@regione.liguria.it)

Referente:

Ivo Gagliolo tel. 010 548 8548

[ivo.gagliolo@regione.liguria.it](mailto:ivo.gagliolo@regione.liguria.it)

Cristina Casilli tel. 010 548 8559

[cristina.casilli@regione.liguria.it](mailto:cristina.casilli@regione.liguria.it)

del *13 marzo 2015* Entrata

<b>OGGETTO</b>	<p>Procedura aperta, ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 163/2006, per l'affidamento del Servizio di lavanolo a favore di tutte le AA.SS.LL., EE.OO. e II.R.C.C.S della Regione Liguria.</p> <p>Numero gara: 5680786</p> <p>Verbale della Commissione Giudicatrice</p>
----------------	---

Il giorno 12 marzo 2015, alle ore 9,30 presso la Sala riunioni dell'ARS Liguria – Area Centrale Regionale di Acquisto sita in via D'Annunzio 64, 2° piano, si è riunita la Commissione Giudicatrice della procedura in oggetto, nominata con determinazione n. 27 del 04/02/2014 ai sensi dell'art. 84 del D. Lgs. 163/2006, per la valutazione della idoneità/qualità delle offerte tecniche presentate dalle Ditte concorrenti.

Sono presenti i componenti della Commissione giudicatrice:

COGNOME	NOME	STRUTTURA	INCARICO
Picco	dr.ssa Rosella	IRCCS Ist. G. Gaslini	Presidente
Lionetto	dr.ssa Rita	E.O. Ospedali Galliera	Componente
Lombardi	sig.ra Irene	ASL 1 Imperiese	Componente
Mentore	dr. Bruno	ASL 4 Chiavarese	Componente
Tiso	sig.ra Daniela	ASL 3 Genovese	Componente

E' presente il dott. Luigi Moreno COSTA della Centrale RUP della procedura.

Il RUP dà preliminarmente atto che la campionatura e la documentazione di cui trattasi è stata correttamente conservata nella sala "Archivio" al secondo piano della sede della Centrale, detta sala è rimasta chiusa a chiave.

La Commissione dà atto che il plico della documentazione tecnica dell'RTI Capogruppo Servizi Italia è correttamente conservato e sigillato.

Il presidente procede, quindi alla riapertura del plico dell'RTI.

La Commissione rilegge il Verbale della precedente seduta.

La Commissione riprende la lettura del tomo dell'RTI Capogruppo Servizi Italia, denominato "Lotto 1 Volume 1", dal punto al quale si era sospesa la lettura nella riunione precedente, ossia da pag. 9 dove sono presentati fino a pag. 14 i grafici e tabelle per la vestizione del personale con descrizione capi richiesti e capi forniti.

*Ritiro capi sporchi*

La tracciabilità per il ricondizionamento inizia dal punto di raccolta dello sporco presso il cliente. Il sistema di lettura viene meglio descritto all'allegato 4 cap. 1 dove si evince che il sistema è di produzione Zucchetti Sistemi S.p.A. e che detiene le seguenti caratteristiche:

Facilità uso

Velocità

Utilizzo di armadio all'interno del quale viene inserito il roller

Sistema di lettura con utilizzo di 4 antenne

Margine di successo 99,99%

Terminata la lettura dei capi viene stampato il documento di prelievo

Dove non è possibile installare il sistema presso il cliente l'operazione di lettura avviene nel momento di carico dei capi sul mezzo vettore

Geolocalizzazione del vettore che permette di individuare luogo in cui si trova e orario di ritiro del materiale

Report di rilevazione:

report di movimento n. 6 stati ritirato sporco

report di stato n. 4 stati ritirato sporco

Aggregazione dei dati può essere effettuata a livello di organizzazione del cliente ovvero per classe merceologica

*Arrivo e consegna in lavanderia*

Controllo materiale in arrivo in base all'incrocio dati carico su vettore e consegna a lavanderia utilizzando sistema denominato XPORTAL descritto in allegato 6 al volume 1. A pag. 16 esempio di scheda informatica di rilevamento dati. In stabilimento utilizzo di 4 report presenza capi sporchi in stabilimento

*Processo capi in lavanderia*

Terminato il lavaggio le divise, una volta cernite, mediante utilizzo gruccia passano al controllo del cip e codice a barre prima del passaggio alla stiratura.

Lo stato dei capi viene rilevata in: capi in rammendo, capi in rilavaggio, capi dismessi, quindi rientrano nel sistema Metricon

Il sistema genera in automatico, quando necessita, la richiesta di reintegro del capo dismesso anche in questa fase sono presenti n. 6 report di movimento e n. 4 di stato

I capi stoccati vengono inviati in magazzino dinamico per essere piegati, imbustati e spediti; n. 4 report di stato in magazzino dinamico.

In base alla programmazione di trasporti i capi vengono ordinati per: Presidio ospedaliero, presidio ospedaliero U.O., presidio articolo taglia; presidio U.O. dipendente.

*Compilazione automatica dei DDT al cliente*

Report di stato n. 4 per capi spediti. Tutto il processo descritto dal ritiro dal cliente all'arrivo in lavanderia viene gestito con la stessa metodica di lettura per la consegna del pulito al cliente.

La consegna avviene direttamente a cura della ditta alle unità operative e al singolo operatore

Per consegne a presidi sanitari senza guardaroba attrezzati lo scarico avviene, come per il carico dello sporco, dal vettore al momento dello scarico fisico dei capi dal mezzo di trasporto.

n. 6 report movimento capi consegnati

n. 4 report stato capi consegnati

Da pag. 21 a pag. 50 grafici e tabelle descrittive del sistema integrato di gestione "TOBIA"

*Sistema informatizzato*

Sistema integrato TOTEM – TRULY – TOBIA

TOTEM (pag. 51) software di controllo, tracciabilità e analisi dei processi. La piattaforma interamente web-based è stata realizzata con sistema Java secondo paradigma J2EE. I processi sono governati dalla postazione client meglio descritta nell'allegato 7 cap. 1.

Totem contiene interfacce per lo scambio dei dati da/verso sistemi informativi del cliente. La capacità di sviluppo e manutenzione sono garantiti da contratti di manutenzione full risk.

E' prevista la formazione di n. 2 gg. del personale indicato dal cliente per il monitoraggio del servizio. TOTEM gestisce al momento 384.160 dipendenti vestiti

TRULY (pag. 53) sistema di tracciabilità lavanderia industriale è un applicativo di Totem che gestisce l'intero ciclo di biancheria confezionata. Oltre alla gestione completa del ciclo gestisce rapporti con cliente con indicatori di performance e supporto service desk di 1° livello. Piena accessibilità con utilizzo utente/password

Gestione anagrafiche

Gestione del processo di vestizione

Gestione delle funzioni del processo di ricondizionamento

Battesimo dei capi di biancheria confezionata (associazione capo con codice RFID del tag a capo di biancheria)

Truly gestisce la vestizione del personale attraverso la redazione e stampa dei dati identificativi del singolo operatore da vestire associandolo alla tipologia e taglia di vestizione

TOBIA (pag. 56) interfaccia informatico che riceve ed elabora i report di Truly e li riversa su Totem. Questo sistema consente al cliente il costante controllo in tempo reale del servizio reso

L'operatore ha possibilità di rilevare:

organizzazione

classe merceologia

geografia

specifici

Drill down (pag. 58) ovvero stratificazione dei dati; da un dato macro si può accedere a dati di dettaglio.

Esistono 3 macro: tabulati, grafici a torta, andamento lineare. I grafici di andamento lineare rappresentano le variazioni nel tempo a pag. 60 sono rappresentati gli andamenti mensili delle consegne secondo la matrice merceologica

A pag. 63 protezioni perimetrali e politiche sicurezza dati e back up. A Bologna è installato un'unità di back up dei dati giornalieri dei sistemi standard e mission critical

#### *Sistema informatico di gestione del controllo*

Sistema SCS web che consente la gestione del controllo e la registrazione dati direttamente on line. Sistema su 4 livelli consente:

impostazione parametri per qualità attesa

generazione automaticamente griglie di verifica

gestione controllo attraverso sorteggio dell'unità da monitorare

effettuazione controllo sul campo e registrazione del controllo effettuato in tempo reale

Da pag. 64 a 66 schede grafiche

Il sistema per la gestione controllo consente l'accesso a 4 livelli:

amministratore del cliente

amministratore del lotto

controllore

visualizzatore

#### *Modalità di tracciabilità del materiale non dotato di micro chip*

Adozione del micro chip anche sul materiale per il quale il capitolato di gara non lo prevede onde avere garantita la conoscenza in tempo reale dei quantitativi consegnati nei reparti/servizi del materiale gestito. Ciò comporta la certezza di conoscenza del necessario materiale da garantire a scorta, a pag 74-75 è descritto lo schema di tracciabilità del processo di ricondizionamento della biancheria piana generica.

Da pag 76 a pag 83 è descritto il ciclo con gli eventuali report di controllo che richiamano quelli già descritti per indumenti.

Da pag 84 a pag 119 sono riportati degli esempi di tabelle di report sulla biancheria generica e sulla materasseria che vengono sostanzialmente gestite con le stesse modalità e reportistica descritte per il vestiario.

Da pag. 120 a pag. 145 è descritto il Sistema integrato TOTEM – TRULY – TOBIA sempre per biancheria generica e materasseria. Il sistema integrato ripercorre i processi e i sistemi di controllo quali/quantitativo presenti per i capi di vestiario

#### Volume 2 – Qualità intrinseca prodotti

La maggior parte dei campioni presentati sono certificati Oeko-Tex documento normativo pubblicato dall'associazione internazionale per la ricerca e prova nel campo dell'ecologia tessile. La certificazione Oeko-Tex Standard 100 attesta che il prodotto tessile risulta privo di sostanze nocive dannose per l'uomo.



Materassi antidecubito ad altissime prestazioni della serie Synstat® Touch Antidecubito Sycura® adulti e Synergel® Touch Sycura® pediatrici e neonatologici e guanciaie ad altissime prestazioni Advance Air Sycura® Fornitori con sede e attività produttiva in Europa e rispettano i parametri certificati Oeko-Tex già in fase di scelta della materia prima.

Controlli sulle prestazioni fisico/meccaniche e su quelle fisico/chimiche per definire e monitorare lo standard qualitativo del prodotto

Ulteriore accorgimento adottato è la fase di nobilitazione (candeggio e tintura, mercerizzazione, bruciapelo, sghembatura e sanforizzazione)) mediante processi di finissaggio presso tintorie italiane per accertare e rispettare i parametri di controllo e qualità dettati dal sistema di gestione dell'ATI

#### *Definizione dei prototipi*

Consiste nella fase di progettazione finalizzata all'individuazione di prodotti che testati siano ritenuti qualitativamente rispondenti alle caratteristiche qualitative (vestibilità e modallistica) che l'ATI adotta nel proprio ambito di attività.

#### *Processo di realizzazione e immagazzinamento*

Ciclo produttivo composto da attività di taglio, confezionamento, controllo qualità, imballo e spedizione. Vengono definite procedure documentate per l'individuazione del prodotto all'interno dell'intero ciclo produttivo. La rintracciabilità avviene attraverso il numero di lotto per la partita di tessuto e numero del laboratorio nell'etichetta applicata su ogni capo.

Da pag. 5 a pag. 11 l'ATI ha indicato oltre al nome il plico in cui è contenuto il campione, il cod. identificativo e il riferimento al punto del capitolato in cui è richiesto l'articolo stesso.

A pag. 12 sono indicate le aziende selezionate dall'ATI per la fornitura.

Da pag. 13 a pag. 29 vengono descritte le caratteristiche tecniche dei materiali.

Da pag. 30 a pag. 33 sono descritte le qualità intrinseche dei prodotti.

Da pag. 34 a 36 è presente la presentazione dell'azienda "Creazioni Futura" con diagramma di flusso dall'acquisto alla consegna della materia prima trattata.

A pag. 37 descrizione calzature e a seguire presentazione della ditta "Volta Professional".

Da pag. 39 a 42 elenco campionatura presentata.

Alle ore 12.45 la commissione decide di sospendere la seduta.

Il Presidente dà indicazioni in tal senso al RUP, il quale provvede a ricomporre il plico dell'RTI Servizi Italia Capogruppo siglandolo sui lembi e a chiudere a chiave la sala "archivio". La chiave resta affidata al RUP.

Alle ore 13,15 il RUP, dopo avere dato atto che la sala "Archivio" è rimasta correttamente chiusa, provvede ad aprirla.

Il Presidente attesta che il plico dell'RTI Servizi Italia Capogruppo è sigillato correttamente, e provvede a disigillarlo.

La commissione riprende quindi la lettura della documentazione dell'RTI.

Gli argomenti trattati nei paragrafi successivi sono:

#### Vol. 3 – Gestione del servizio

##### *Modalità controlli*

A pag. 1 tabella riportante n. 6 modalità di controllo su avvenuta decontaminazione, sanificazione e sterilizzazione.

Sistema RABC che riguarda il controllo della biocontaminazione di filiera della lavanderia industriale. Programma di monitoraggio di rischio biologico su punti critici.

Cicli lavaggio convalidati secondo norma iso 14065:2004 per abbattimento carica batterica.

Pag. 2 - Termodisinfazione che dipende dalla temperatura e dal tempo di azione.

Disinfazione chimica si basa su ciclo di lavaggio che garantisce abbattimento batterico a temperatura più basso per adeguata sanificazione.

Pag. 3 - Prove microbiologiche su biancheria umida dopo lavaggio: sistema RABC anche dopo asciugatura, quadrimestrale

Prove su prodotto finito e confezionato con frequenza mensile. Prove con piastra contatto compiute da operatori (assenza patogeni e monitoraggio di livello di patogeni).

Prove microbiologiche ambientali nei locali di lavorazione da parte di laboratorio esterno accreditato.

Pag. 5 - Elenco delle superfici campionate. Controllo acque di alimentazione dell'impianto di lavaggio. Controllo sulle mani degli operatori secondo il RABC.

Pag. 6 - Trattamento biancheria infetta da parte di operatori con adeguati DPI. Sacco idrosolubile posto nella macchina lavacontinua senza contatto con operatore.

Pag. 7 - Trattamento di biancheria infetta da patogeni di classe 4<sup>A</sup>. Raccolta e suo invio all'incenerimento. No ricondizionamento.

Controlli su livello lavaggio e asciugatura.

Pag. 8 - Descritti sistemi di lavaggio con controllo acque in entrata, dosaggio prodotti chimici, controlli termotemperatura, analisi chimica dei bagni di lavaggio delle lavacontinue sia del PH a fine lavaggio.

Pag. 9 -12: sono presenti anche schede relative.

Pag. 13 - Descritti sistemi di stiratura con controllo umidità dei capi dopo la stiratura. L'umidità è valutata con lo strumento Igrofaster.

Pag. 14 - Controlli effettuati su guanciali e materassi. Tabella relativa.

Pag. 15 - Descritto con immagini il rendering esplicativo stabile della materasseria e lo stoccaggio temporaneo dei materassi con sistema FIFO.

Pag. 16 - l'Impianto di ricondizionamento è sicuro economico e totalmente automatico.

Pag. 16-18 - ciclo di lavaggio-tipo per imbottiture poliuretaniche secondo uni en 14698/1, anche per fodere e coprimaterassi.

Pag. 18- Trattamento materassi e guanciali infetti in sacchi rossi. Con ipoclorito di sodio e termodisinfazione ad alte temperature. Materassi trattati in autoclave.

Pag. 19 - Controlli su usura materiali. Controllo su superfici che possono causare usura o deterioramento dei tessuti (tribologia).

Pag. 20 - Attenzione alla riduzione dei difetti presenti nei tessuti per ridurre l'usura. Controllo prima della consegna. Prove di permeabilità, trazione, restringimento e di usura. Iter gestionale che con valori statistici misura l'usura in un determinato periodo.

Pag. 21 - Procedure per controlli su usura basate su indice di degrado che avviene sulla base di indice di lavaggio e indice di perdita di peso.

Il modello si basa su: sistema statistico, analisi e scomposizione del servizio.

Pag. 22 - Tabella di collaudo e verifica della numerosità del campione.

Pag. 23 - Indicatori per la determinazione dei metodi di usura sia per la biancheria piana che per quella confezionata.

Pag. 24-25 - Ulteriori indicatori di usura per correzione del parco circolante a causa del fuoriusso con l'utilizzo di Tobia.

Pag. 26 - Sistema per monitoraggio tasso di usura strutturato.

Pag. 27- Sistema di collaudo condiviso dell'obsolescenza dei materiali tecnici con una commissione tecnica paritetica

Pag. 28-29 - Simulazioni di valutazione condivisa dell'indice di usura.

Pag. 31 - Numero max di lavaggi che garantiscono la luminescenza e di retroriflettenza delle bande del vestiario del 118.

Pag. 32 - Certificato di garanzia per le bande che è di 100 lavaggi.

Pag. 33 - Attrezzature per svolgimento del servizio basate sull'esperienza. Carrelli chiusi sia per pulito, sia per sporco; quelli aperti solo per la distribuzione esterna.

Da pag. 33 a 35 - Elencati i carrelli con descrizione e destinazione d'uso.

Pag. 36 - Elencati, descritti e definita la destinazione d'uso dei sacchi di raccolta e dei carrelli di trasporto per il Gaslini.

Pag. 37 - Descrizione particolareggiata dei carrelli chiusi e aperti.

Da pag. 38 a 42 - Tabelle di tutte le stazioni di ritiro e consegna con assegnazione di numero e tipi di carrelli.

### Logistica

Da pag. 43 - Modalità di organizzazione del servizio e della logistica.

Descritti con indirizzi i vari stabilimenti di cui si avvale l'Ati: Bolzaneto (S.I.) e Lucca (S.O.) siti primari; 10 stabilimenti di supporto 9 nel nord italia e uno a Roma.

Pag. 44 - Caratteristiche stabilimento di Bolzaneto. 4 piani più palazzina servizi (locali tecnici al servizio dello stabilimento) Riassunto planimetrico dei vari piani. Processi curati in questo stabilimento (315 gg all'anno, 2

turni lavorativi giornalieri) lavaggio e stiratura di tutta la biancheria, lavaggio biancheria infetta e lavaggio materassi.

Pag. 45 – Diagramma a blocchi con fasi di lavoro.

Smistamento biancheria sporca: per la raccolta deve essere inserita in sacchi ben definiti che subiscono trattamento relativo identificato dal colore.

Reparto lavaggio: linea di caricamento aereo Futurail, 3 linee di lavaggio con una lavacontinua con 19 camere di lavaggio e 6 essiccatoi. Il caricamento dello sporco avviene per cliente.

Nelle lavacentrifughe viene caricata manualmente dagli operatori che impostano il lavaggio ed estraggono la biancheria e la caricano su carrelli per portarla al finissaggio.

Pag. 47 - Tipologie di processi che subisce la biancheria: processo termico, fisico, meccanico di rimozione dello sporco.

Scarico e sciorinatura: scaricata nel cesto della pressa idrostatica con forma di torta e messa in macchina di essiccazione.

Processi diversi di finissaggio a seconda della composizione del tessuto.

Pag. 48 – Fasi di stiro e stiro confezionato corredata di foto per le varie fasi di processo.

Pag. 49 – Verifica di conformità manuale e scarto dei capi macchiati, che vengono lavati, dei capi usurati e di quelli non ricondizionabili che vengono dirottati per essere usati come stracci. Foto relative a piagatura e stoccaggio e macchinari presenti a Bolzaneto.

Pag. 50 - Planimetria stabilimento Bolzaneto Liv. 1.

Pag. 51 - macchinari del liv. 1

Pag. 52 - planimetria livello 2

Pag. 53 - planimetria dei percorsi della biancheria piana e materasseria liv. 2 e 3

Pag. 54 - elenco macchinari livello 2

Pag. 55 - planimetria liv. 3

Pag. 56 - elenco macchinari liv.3

Pag. 57 - ricondizionamento materasseria; rendering stabile con foto aerea tridimensionale che ne mostra la parte strutturale e del macchinari.

Lavaggio ad acqua in continuo dei materassi unico in Italia con metodo FIFO (il primo che entra è il primo che esce).

Pag. 58 - Focus sulle innovazioni. Futurail: caricamento aereo dello sporco che agevola il lavoro a terra; Lavacontinua che processano 8,6 tonnellate all'ora di biancheria, una lavacontinua solo per il TTR che non viene centrifugato ma pressato; essiccatori che misurano la temperatura della biancheria.

Sistema Jenway che assembla e confeziona la biancheria indirizzandola verso la spedizione.

Sistema di immagazzinamento Metricon.

Pag. 59 - descrizione dei processi curati nello stabilimento di Lucca di Servizi Italia per Gaslini e San Martino.

Pag. 60 - smistamento e trasporto completamente automatici.

Pag. 61 - area di lavorazione separata per sporco e pulito.

Pag. 62 - tutte le fasi di lavorazione per biancheria, materasseria e materiale infetto

Pag. 63 - planimetria con flussi produttivi.

Pag. 64 - organigramma dei flussi di lavorazione

Pag. 65 - elenco degli impianti e delle attrezzature di lavanderia

Pag. 66 - tabella dei processi svolti per ricondizionamento dei materassi, stiro confezionato e sartoria

Pag. 67 - tabella che riporta capacità produttiva per stabilimenti anche quelli di appoggio.

Pag. 68 - organigramma dei responsabili di commessa in base all'area di riferimento (i curricula vitae relativi sono presenti nell'allegato 25)

Pag. 69 - esplicitate le attività di supporto per ogni responsabile di settore

Pag. 70 - descrizione del portale totem come interfaccia utente e del sistema Tobia

Pag. 71 - dimensionamento squadre di lavoro per far fronte a ferie e malattie; su richiesta S.I. può fornire attestazione l'osservanza degli obblighi del suo personale e di quello in subappalto.

Verrà fornito elenco dei nominativi del personale con numeri documento di lavoro anche di operatori che potrebbero essere sostituiti di quelli già in ruolo.

Pag. 72-73 - per ogni struttura ASL e per ogni polo operatori impegnati nei guardaroba e nella distribuzione con mansioni e fascia oraria (distinta fra consegna e ritiro) per un tot di 54 persone impiegate.

Pag. 74 - elenco autisti dedicati alle commesse secondo le varie destinazione (stazione di partenza e di arrivo)

Pag. 75-77 - richiamato l'all. 26 con la procedura di gestione del servizio in forma ridotta

Pag. 78-140 - organizzazione logistica con cartine dei tratti

Pag. 141 - modalità di definizione delle scorte

3 sistemi connessi fra loro:

1. Sistema di approvvigionamento degli articoli costituenti l'oggetto dell'appalto
2. Sistema integrato di fabbricazione e di produzione
3. Sistema di distribuzione dei prodotti finiti fra guardaroba e punti di consegna

Pag. 141 – figura che rappresenta il sistema di approvvigionamento

Pag. 142 - numero degli stock e definizione d'uso lungo tutte le fasi del processo

Scorte dimensionate sulla base dei cambi di biancheria aumentato del 50% o del 100% secondo il capitolato di gara

Sistema di auditing:

- autocontrollo (art. 18 capitolato di gara)
- custom satisfaction
- bench marking

Pag. 144 – monitoraggio del liv di servizio erogato nelle diverse fasi di cui si compone

1. Rispetto degli obiettivi di qualità
2. Scostamento fra obiettivi e risultati
3. Misurazione del risultato

Applicazione di sistema di campionamento statistico.

Pag. 145: 11 capitoli del manuale di controllo che in caso di condivisione sarà controfirmato dalla committenza per accettazione. All. 27: facsimile

Pag. 146: fase di pianificazione: piano dei controlli

Pag. 147 – fase di esecuzione piano dei monitoraggio

Fase di analisi: piano delle azione correttive

Fase di condivisione: piano di comunicazione e diffusione

Pag. 147: definizione dei piani di controllo

Pag. 148: definizione del LQA (limite minimo di qualità accettata misurata nel momento di erogazione del servizio (pag. 148) es ASL1 (pag. 148)

Pag. 149-150: piano dei controlli dell'appalto diviso per Asl polo ospedaliero.

Pag. 151: risorse necessarie per monitoraggi del sistema, sia dispositivi, sia di addetti al controllo.

Pag. 151-153: griglie di esempio di controlli

Pag. 153 modalità operative dei controlli. L'unità da controllare è sorteggiata e le griglie vengono visualizzate sul portatile dell'operatore. Il sistema informatizzato calcola per ogni elemento il punteggio ponderato. Durante i controlli, se sono rilevate non conformità, l'operatore dovrà documentarle sulla griglia di verifica.

Pag. 154 – valutazione del servizio in seguito all'applicazione del sistema di controlli

1 valutazione unità di controllo; griglia di verifica

2 valutazione lotti di controlli; valutazione globale del servizio.

Questo sistema garantisce l'elaborazione in tempo reale della reportistica e le statistiche sul servizio nonché l'accesso ai risultati.

Custom satisfaction: la cs è ricolata in 4 fasi: definizione obiettivi, implementazione obiettivi e follow up; misurazione monitoraggio e analisi risultanze, def. Ed applicazione dei sistemi di azione e miglioramento.

Semestrale. Monitoraggio globale di servizio in appalto.

Bench marching descritto da pag. 158 a 15.9

Modalità gestione assenze

Assenze programmabili: pianificazione ferie e permessi.

Assenze non programmabili: sostituzioni con personale dei turni giornalieri e sostituzioni con squadra jolly.

Programmazione organico di commessa.

*Emergenza*

Per i casi di emergenza si utilizza un sistema informatico di gestione (vedi pag. 161 e 162).

Continuità operativa del servizio (pag. 163)

Gestione scioperi

Piano reperibilità del personale

Obblighi del personale

## Centrale Regionale di Acquisto

Tecnico di servizio si attiva entro 60' – 120' dalla segnalazione per interventi in emergenza  
 Responsabile di stabilimento e responsabile di guardaroba allertati dal direttore tecnico o informaticamente  
 organizzano le modalità operative per rendere il servizio in emergenza.  
 Vedi diagrammi di flusso pag. 164 e 165.

Magazzini

1 magazzino per deposito scorte su Genova  
 5 magazzini deposito scorte in nord Italia  
 Scorte anche presso i guardaroba dove messi a disposizione dal cliente

Formazione

La formazione è descritta da pag. 167 a pag. 175 e tenuta da docenti interni ed esterni.  
 Sono presenti n. 2 macro aree: gestionale ed operativa e sicurezza

Trasporto

Elenco mezzi in dotazione da pag. 177 a 179

Pag. 180 descrizione protocollo di lavaggio e disinfezione carrelli utilizzati per il trasporto materiale con rintracciabilità di intervenuta operazione con rilevazione di etichetta.

Pag. 181 sistemi di lavaggio e disinfezione degli automezzi. L'autista registra su apposito modulo l'intervento effettuato. Descrizione sistema di disinfezione(metrologica) dell'aria negli automezzi.

Pag. 184 – 185 descrizione con schede di protocollo di lavaggio attrezzature e locali degli stabilimenti, a seguire strumenti e prodotti utilizzati e certificazione Ecolabel (pag. 189).

Pag. 190 – procedure e frequenze di pulizia periodiche e disinfezione dei locali guardaroba.

Pag. 191 – elenco certificazioni e riduzione sui tempi di avvio del servizio.

In parallelo alla lettura dei progetti sono state visionate le schede richiamate quali allegati.

Il Presidente ringrazia i presenti per la collaborazione offerta e rassegna il presente verbale agli atti della Centrale.

La seduta è tolta alle ore 16.30

Il plico dell'RTI Servizi Italia Capogruppo viene ricomposto, sigillato e siglato dai membri della commissione.  
 Il RUP provvede a chiudere a chiave la sala "archivio". La chiave resta affidata al RUP.

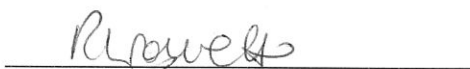
Letto, confermato e sottoscritto.

Il Presidente:

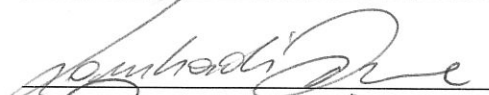
dr.ssa Rosella PICCO


I Componenti:

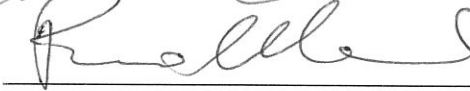
dr.ssa Rita Lionetto



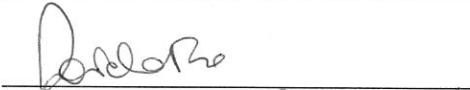
sig.ra Irene Lombardi



dr. Bruno Mentore



sig.ra Daniela Tiso


Il RUP

dr. Luigi Moreno COSTA