

Indice dei Contenuti

A. Struttura organizzativa, logistica ed operativa per la gestione della Convenzione	1
A.1. Modello organizzativo per la gestione della Convenzione	1
A.2. Struttura logistica con cui l'Offerente intende gestire la convenzione	13
B. Modalità e procedure per gestire i sopralluoghi iniziali	15
B.1. Organizzazione, procedure e strumenti per gestire i sopralluoghi iniziali e recepire le esigenze dell'Amministrazione.....	15
B.2. Piano Dettagliato della Attività (PDA)	24
C. Metodologie tecnico – operative per lo svolgimento ed il controllo dei servizi gestionali	31
C.1. Modalità e procedure di preventivazione e programmazione delle attività	31
C.2. Caratteristiche e modalità operative di gestione del servizio di Call Center.	37
D. Metodologie tecnico – operative per lo svolgimento ed il controllo dei servizi operativi.....	46
D.1. Metodologie tecnico operative per l'esecuzione del servizio di pulizia	46
D.2. Metodologie tecnico – operative per l'esecuzione dei servizi di disinfestazione e derattizzazione	61
D.3. Procedura di verifica dei livelli dei servizi di pulizia e derattizzazione ed azioni volte a migliorarli	66
D.4. Percorsi formativi e/o di aggiornamento che l'Offerente intende implementare per la corretta erogazione dei servizi.....	73
D.5. Programma di informazione degli utenti.....	79
E. Sicurezza, gestione delle emergenze e Criteri Minimi Ambientali.....	82
E.1. Procedure inerenti la gestione della sicurezza.....	82
E.2. Gestione delle emergenze e di reperibilità	85
E.3. Criteri ambientali.....	89
E.4. Procedure inerenti le misure di gestione / tutela ambientale e programma formativo.....	96