



INDICE DEL CONTENUTO

A. Struttura Organizzativa, logistica ed operativa per la gestione della Convenzione.....	4
A.1 Modello organizzativo con cui l'Offerente intende gestire la Convenzione	5
A.1.a Definizione del bacino di consistenze convenzionabili	5
A.1.b Parametri per la costruzione degli scenari di saturazione.....	5
A.1.c Scenari di saturazione	7
A.1.d Modello organizzativo e capacità di adattamento agli scenari	8
A.1.e Sistema di ruoli delle figure professionali costituenti la struttura organizzativa dell'Offerente con relativa qualifica ed esperienza (Curriculum Vitae)	10
A.1.f Modalità di interazione e coordinamento tra le figure chiave dell'organizzazione dell'Offerente con quelle dell'Amministrazione	15
A.2 Struttura logistica con cui l'Offerente intende gestire la Convenzione.....	17
A.2.a Modalità con cui l'Offerente intende strutturarsi da un punto di vista logistico per la gestione della Convenzione	17
A.2.b Struttura logistica dedicata.....	21
B. Modalità e procedure per la rilevazione delle esigenze e la predisposizione dei PDA	21
B.1 Modalità e procedure per gestire i sopralluoghi iniziali	22
B.1.a Peculiarità del Lotto di cui si è tenuto conto per la corretta progettazione dei sopralluoghi 22	
B.1.b Modalità e procedure per gestire i sopralluoghi iniziali	22
B.2 Piano Dettagliato delle Attività	29
B.2.a Organizzazione, procedure e modalità per la predisposizione, definizione e condivisione del PDA con l'Amministrazione Contraente	29
B.2.b Strumenti posti in essere per rendere il PDA il più possibile aderente alle esigenze manifestate dalla Amministrazione Contraente.....	31
B.2.c Eventuali informazioni aggiuntive che l'Offerente ritiene necessario inserire.....	35
C. Metodologie tecnico – operative per lo svolgimento ed il controllo dei servizi gestionali... 38	
C.1 Modalità e procedure di preventivazione e programmazione delle attività.....	38
C.1.a Modalità con cui l'Offerente intende formalizzare il Piano Operativo delle Attività.....	39
C.1.b Modalità con cui l'Offerente intende proporre il POA all'Amministrazione Contraente	40
C.2 Caratteristiche e modalità operative di gestione del Call Center.....	42
C.2.a Raccolta e registrazione dati	43
C.2.b Modalità di risposta alle richieste di informazioni.....	44
C.2.c Criteri di valutazione delle segnalazioni pervenute	44
C.2.d Procedure di comunicazione delle segnalazioni alle autorità competenti.....	45
C.2.e Formazione degli operatori	46
C.2.f Strumenti di supporto per l'erogazione del servizio.....	46
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.1.a Metodologie tecnico operative per la gestione del servizio	48
D.1.b Sequenza delle prestazioni in funzione delle diverse destinazioni d'uso dei locali e delle tipologie di superfici da trattare su aree omogenee	49



D.2 Metodologie tecnico operative per l'esecuzione dei servizi di disinfestazione e derattizzazione	61
D.2.a Procedure che l'Offerente intende attivare per la gestione delle attività di derattizzazione e disinfestazione	61
D.3 Procedura di verifica dei livelli dei servizi di pulizia e derattizzazione ed azioni volte a migliorarli	70
D.3.a Procedure di autocontrollo con cui l'Offerente intende monitorare il rispetto degli adempimenti contrattuali e verificare i livelli di servizio erogato,	70
D.3.b Sistema tracciabile di Customer Satisfaction sui servizi svolti	75
D.4 Percorsi formativi e/o di aggiornamento che l'Offerente intende implementare per la corretta erogazione dei servizi	77
D.4.a Modalità con cui l'Offerente intende predisporre percorsi formativi e di aggiornamento	77
D.5 Programma di informazione degli utenti	84
D.5.a Proposte informative che si intende attuare per sensibilizzare gli utenti delle strutture al mantenimento della pulizia e dell'igiene nei locali	85
D.5.b Proposte informative per la corretta gestione dei rifiuti	86
D.5.c Proposte informative per l'applicazione di efficaci misure di gestione ambientale	87
E. Sicurezza, gestione delle emergenze e Criteri Minimi Ambientali	87
E.1 Procedure inerenti la gestione della sicurezza	87
E.1.a Certificazioni e/o attestazioni in materia di sicurezza e salute dei lavoratori	88
E.1.b Procedure del Sistema di Gestione della Sicurezza	88
E.2 Gestione delle emergenze e di reperibilità	90
E.2.a Organizzazione e risorse per la gestione delle emergenze	90
E.2.b Tempistiche proposte per la gestione delle emergenze	92
E.3 Criteri ambientali	92
E.3.a Soluzioni tecniche per la riduzione dell'impatto ambientale nell'erogazione del servizio	93
E.4 Procedure inerenti le misure di gestione / tutela ambientale e programma informativo.	96
E.4.a Procedure, modalità operative e soluzioni finalizzate alla minimizzazione dei consumi energetici, idrici ed elettrici e alla riduzione della produzione di rifiuti	97
E.4.b Adeguatezza del programma formativo erogato al personale addetto sulle misure di gestione / tutela ambientale adottate	98
E.4.c Modalità di verifica adottate per la valutazione della relativa efficacia	99
Curricula Vitae allegati alla Relazione Tecnica	101
Responsabile del Servizio: Angelo Vizzi	102
Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP): Antonino Lunetta	103
Coordinatore Sopralluoghi – PDA: Giuseppe Alù	109
Responsabile Direzione Commerciale e Monitoraggio Convenzione: Giuseppe Bonanno ...	112
Gestore del Servizio: Emanuele Grossi	113
Gestore del Servizio: Luigi Trono	115
Gestore del Servizio: Vito Rau	117
Gestore del Servizio: Antonino La Spada	119
Coordinamento Audit e Reportistica (coordinamento con controlli di parte terza): Paola Piccione	



3 – I Allegati all’Offerta Tecnica: lista completa dei prodotti detergenti multiuso per le pulizie ordinarie di cui al paragrafo 6.1.5.2 del Capitolato Tecnico che l’Impresa si impegna ad utilizzare


3 – II Allegati all’Offerta Tecnica: lista completa dei prodotti superconcentrati, disinfettanti per usi specifici di cui al paragrafo 6.1.5.2 del Capitolato Tecnico che l’Impresa si impegna ad utilizzare

4 – Allegati all’Offerta Tecnica: schede tecniche e di sicurezza dei prodotti, delle attrezzature e dei macchinari che verranno utilizzati nell’esecuzione del servizio.....

A. Struttura Organizzativa, logistica ed operativa per la gestione della Convenzione

Breve descrizione dell'Offerente e premessa metodologica

Nella presente sezione, dopo una breve presentazione aziendale, sono illustrati i sistemi, le modalità operative, le procedure nonché la Struttura Organizzativa con cui la PFE S.p.A. (di seguito l'Offerente) intende gestire, in caso di aggiudicazione, la Convenzione ed i singoli Contratti Attuativi.

 La continua crescita dall'anno della sua fondazione, il 1988, ha reso **PFE S.p.A.** una delle realtà più affermate nel settore del Facility Management. L'azienda, che conta oltre **3.000 dipendenti**, è certificata **UNI EN ISO 9001:2008**, **UNI EN ISO 14001:2004**, **SA 8000:2008** ed **OHSAS 18001:2007**, Standard ANMDO-IQC ed è attiva nel settore dei servizi di



Lotto 03	Distribuzione delle aree omogenee convenzionabili		
Codice	Descrizione Area Omogenea	Consistenza [mq]	%
Totale Lotto	Totale di tutte le aree convenzionabili	1.291.198	100,0%
A-01	Area tipo 1 - Uffici dirigenziali / di rappresentanza	90.377	7,0%
A-02	Area tipo 2 - Uffici non dirigenziali	484.952	37,6%
A-03	Area tipo 3 - Spazi connettivi	129.120	10,0%
A-04	Area tipo 4 - Servizi igienici	64.901	5,0%
A-05	Area tipo 5 - Aree tecniche	64.560	5,0%
A-06	Area tipo 6 - Sale polifunzionali	319.585	24,8%
A-07	Area tipo 7 - Guardiole	8.236	0,6%
A-08	Area tipo 8 - Spogliatoi	-	0,0%
A-09	Area tipo 9 - Altri Locali	32.400	2,5%
A-10	Area tipo 10 - Palestre	-	0,0%
A-11	Area tipo 11 - Rifiuti	40.670	3,1%
A-12	Area tipo 12 - Aree esterne	56.397	4,4%

Tali consistenze sono distribuite su **306 Amministrazioni convenzionabili** all'interno del **Lotto 03**.

A.1.b Parametri per la costruzione degli scenari di saturazione

L'Offerente ha individuato dei **parametri di omogeneizzazione** del patrimonio oggetto dei servizi, che consentono di "standardizzare" i contenuti di servizio in base alle effettive esigenze dei singoli edifici e delle Amministrazioni. Tali parametri consentono di costituire "**gruppi omogenei**" di patrimonio.

Differenti ipotesi sulla distribuzione dei **gruppi omogenei** acquisiti in fase di convenzionamento – i cosiddetti scenari di saturazione – **impattano** sul progetto organizzativo e logistico dell'Offerente.







Di seguito sono illustrati i parametri alla base dei gruppi omogenei utilizzati dall'Offerente per l'analisi dei differenti scenari di saturazione possibili.



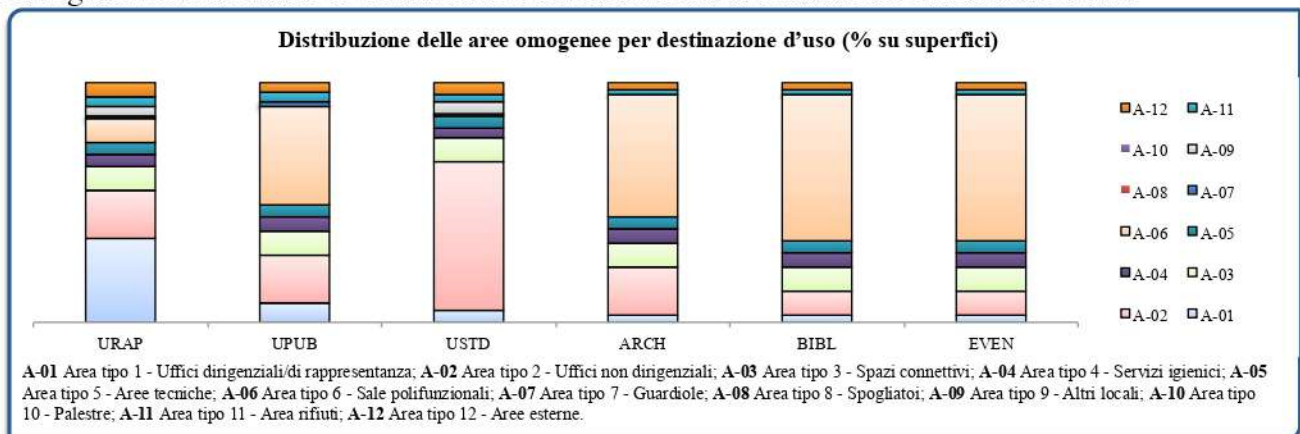
Tipologia di destinazione d'uso

L'analisi territoriale e patrimoniale delle Amministrazioni convenzionabili ha permesso di identificare una prima dimensione di omogeneità nella **destinazione d'uso degli edifici**. A parità di destinazione d'uso corrisponde una **distribuzione e composizione media caratteristica di aree omogenee**, che delineano il "DNA" in termini di carico di lavoro del particolare edificio analizzato.

Le destinazioni d'uso individuate sono descritte di seguito, con indicazione della relativa consistenza di aree omogenee.

Destinazione d'uso e Descrizione	
	URAP Edifici con attività di uffici di rappresentanza degli Enti Locali. La presenza di aree ad alto impatto per l'immagine dell'Ente (aree dedicate alla rappresentanza) impone metodologie e standard di pulizia differenziati rispetto ai semplici uffici.
	UPUB Edifici con attività di ufficio con servizi al pubblico / contatti con il pubblico. Questa tipologia di utilizzo prevede la presenza di aree ufficio destinate al contatto con il pubblico (es. gli sportelli, auditorium, spazi ad utilizzo collettivo etc.), la presenza di utenza esterna impone, per questioni di standard di pulizia (volume di persone che utilizzano gli spazi) di pulizia differenziate rispetto ai semplici uffici.
	USTD edifici con attività di ufficio amministrative standard. Questa tipologia di utilizzo è quella "classica" degli uffici amministrativi e di concetto della Pubblica Amministrazione, dotati di aree ufficio, e archivio corrente, e aree "tecniche", quali centri di calcolo, magazzini etc. Non sono presenti in misura significativa aree particolari quali mense, palestre, aule. E' caratterizzata da fabbisogni standard per il servizio di pulizia (frequenze e attività standard) poiché l'attività prevede un contatto con l'utenza esterna nullo o limitato.
	ARCH Edifici dedicati ad attività di archivio. La specializzazione e la forte presenza di superfici con scarsa presenza di persone, dedicate ad archivio e deposito, definisce fabbisogni standard per il servizio di pulizia, insieme a specifiche metodologie e l'opportunità di attività dedicate alla particolare destinazione d'uso degli ambienti (es. periodica attività di spolveratura di scaffali e faldoni).
	BIBL Edifici dedicati ad utilizzo biblioteca e/o archivio aperto al pubblico appartenenti ad Enti Locali (es. biblioteche comunali), con presenza di persone e flusso di pubblico. La composizione delle aree omogenee, con prevalenza di sale polifunzionali adibite ad archivio, evidenzia fabbisogni di pulizia particolari e legati soprattutto alla pulizia delle aree archivio e degli spazi aperti al pubblico.
	EVEN . Edifici dedicati ad attività collettive, quali corsi di formazione, convegni, eventi in genere, utilizzati periodicamente dagli Enti. Si tratta di edifici polifunzionali dotati di particolari incidenze di aree omogenee peculiari, quali spazi connettivi, aree polifunzionali etc. Spazi di questo tipo hanno necessità di attività integrative e specifiche, con particolari metodologie di pulizia per adattare il profilo di servizio alle effettive esigenze degli spazi.

Di seguito sono illustrate le consistenze convenzionabili in termini di destinazioni d'uso.



Di seguito sono illustrate le consistenze convenzionabili in termini di destinazioni d'uso.

Lotto 03	Distribuzione delle destinazioni d'uso convenzionabili		
Codice	Descrizione Area Omogenea	Consistenza [mq]	%
Totale Lotto	Totale di tutte le aree convenzionabili	1.291.198	100,0%
URAP	Uffici di rappresentanza	64.843	5,0%
UPUB	Uffici con servizi al pubblico	379.386	29,4%
USTD	Uffici standard	596.118	46,2%
BIBL	Edifici con attività di archivio	14.276	1,1%
ARCH	Edifici con attività di biblioteca / archivio	31.669	2,5%
EVEN	Edifici dedicati ad attività collettive	204.906	15,9%

Aggregazione patrimoniale degli OPF

Definite le tipologie di destinazioni d'uso e i potenziali fabbisogni di servizio degli edifici, l'Offerente ha definito raggruppamenti omogenei degli OPF basati sui seguenti parametri:

DIMENSIONI DEL PATRIMONIO AFFERENTE IL SINGOLO OPF. Considerando le caratteristiche del Lotto analizzato, è possibile distinguere: **(a)** patrimoni di *grandi dimensioni* (superiori a 60.000 mq); **(b)** patrimoni di *piccole dimensioni* (inferiori a 60.000 mq). Le dimensioni dell'OPF comportano approcci differenti nell'ambito organizzativo e logistico, in quanto per OPF con patrimoni elevati è necessario considerare strutture logistiche ed organizzative dedicate, in maniera tale da garantire l'omogeneità di servizio a tutti gli immobili al suo interno.

DIMENSIONI DEGLI IMMOBILI. La differenziazione dimensionale degli edifici permette di individuare standard delle configurazioni di servizio che ottimizzano il rapporto costi – benefici. Inoltre l'organizzazione e la logistica di servizio seguono un approccio dedicato per edifici di grande e grandissima dimensione, laddove per edifici di piccola dimensione si opterà per soluzioni di afferenza territoriale sia per il personale sia per le strutture logistiche.

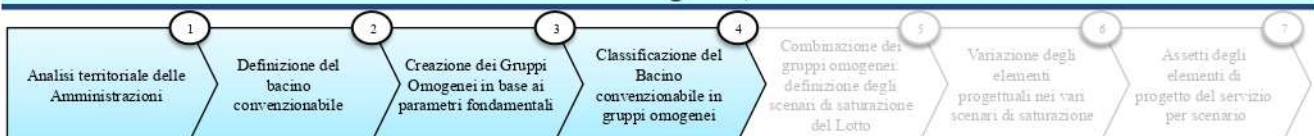
**Raggruppamenti Omogenei degli OPF**

Dimensioni degli edifici all'interno dell'OPF ↓	Dimensioni dell'OPF potenziale →	
	PD: Patrimoni di piccole dimensioni (< 60.000 mq)	GD: Patrimoni di piccole dimensioni (> 60.000 mq)
PIC: OPF con immobili tutti di piccola dimensione (< 5.000 mq)	PD-PIC (es. Piccoli Comuni, altri Enti Locali)	GD-PIC (es. Province, Città Metropolitane)
GRA: OPF con immobili tutti di grande dimensione (> 5.000 mq)	PD-GRA (es. Camere Commercio, Università, Altre Amministrazioni Locali)	GD-GRA (es. Università, Altre Amministrazioni Locali)
MIS: OPF con uno o più immobili di grandi dimensioni	PD-MIS (es. Comuni di medie e piccole dimensioni, ASL, altre Amministrazioni Locali)	GD-MIS (es. Province, Città Metropolitane, Grandi Comuni)

I raggruppamenti con immobili di grandi dimensioni vertono su modelli organizzativi e logistici incentrati sulla gestione dedicata del patrimonio. Raggruppamenti misti, con uno o più immobili di grandi dimensioni, comportano la definizione di una "base" logistica e organizzativa presso l'immobile o gli immobili centrali, insieme a una porzione di risorse attive sul territorio a servire la parte di patrimonio più frammentata. I raggruppamenti con immobili di piccole dimensioni presuppongono un'organizzazione territoriale delle risorse, in grado di saturare efficacemente le stesse, compatibilmente con i vincoli operativi e di servizio (es. sviluppo dei turni di servizio).

Ciascun raggruppamento patrimoniale è composto da consistenze medie di destinazioni d'uso, ciascuna delle quali dotata di una propria distribuzione di aree omogenee.

A ciascun gruppo omogeneo patrimoniale di Amministrazione convenzionabile (OPF) è quindi associata una determinata distribuzione di aree omogenee, contestualizzata nella realtà del Lotto.



Nella tabella seguente sono illustrate le **consistenze del Lotto**, suddivise nei gruppi omogenei definiti, convenzionabili secondo le analisi di selezione effettuate con la metodologia prima definita.

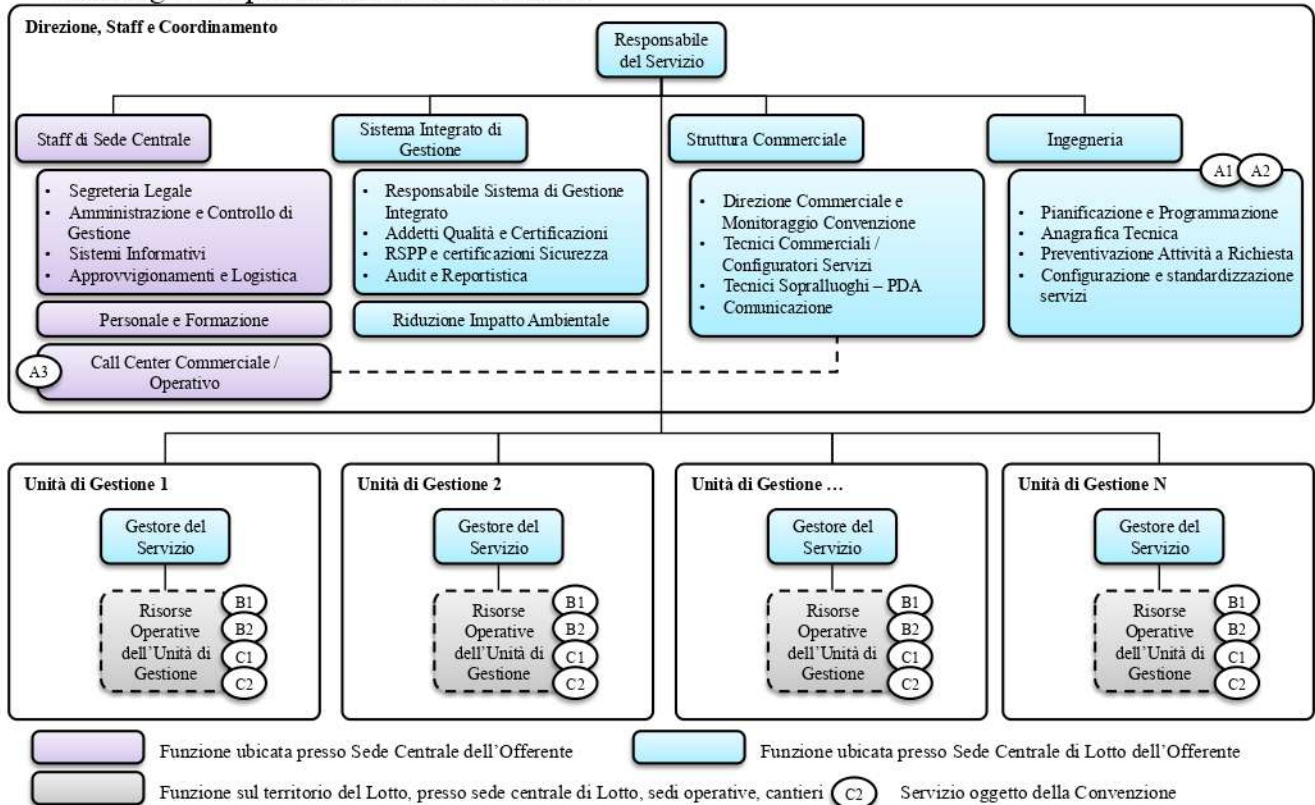
Lotto 03							
Consistenze totali [mq]	Gruppo omogeneo di aggregazione patrimoniale						
Gruppo omogeneo di destinazione d'uso	GD-GRA	GD-MIS	GD-PIC	PD-GRA	PD-MIS	PD-PIC	Totale
N. OPF convenzionabil sul Lotto	-	5	-	1	5	295	306
URAP	-	42.921	-	-	8.772	13.150	64.843
UPUB	-	70.242	-	-	14.576	294.568	379.386
USTD	-	263.238	-	17.543	93.604	221.733	596.118
BIBL	-	10.305	-	-	3.431	540	14.276
ARCH	-	20.617	-	-	7.648	3.404	31.669
EVEN	-	57.158	-	-	20.210	127.539	204.906
Totale	-	464.481	-	17.543	148.241	660.933	1.291.198

A seconda della quantità e qualità di OPF convenzionabili di cui si ipotizza l'acquisizione, si dà origine a differenti scenari di saturazione del Lotto, ciascuno dei quali comporta specifici carichi di lavoro e sfide, organizzative e logistiche, all'Offerente.



durante l'intero arco di vita della Convenzione e quindi per l'effettuazione dei servizi A1, A2, A3 previsti dal Capitolato Tecnico;

→ **Raggruppamenti operativi "verticali"** per la gestione operativa degli OPF presso le singole Amministrazioni Contraenti, denominate Unità di Gestione operative. Ciascuna Unità di Gestione rappresenta un "modulo organizzativo", coordinato da un Gestore del Servizio, con la responsabilità di uno o più OPF. La struttura della singola unità di gestione è rappresentata di seguito. Come illustrato, ciascuna Unità di Gestione è una piccola "azienda nell'azienda", con tutte le risorse per l'erogazione completa dei servizi previsti e dimensionata in coerenza dei fabbisogni del patrimonio convenzionato.



Un'Unità di Gestione può anche prevedere dei "cluster" territoriali; è il caso ad esempio di edifici ad uso ufficio afferenti ad Istituti Universitari, che possono essere presenti in più Comuni della provincia, o edifici afferenti alle strutture ASL. L'organizzazione sotto una sola "unità di Gestione" consente alle figure di coordinamento di ottenere la pronta disponibilità delle risorse necessarie all'effettuazione delle attività, cioè di governare completamente il processo di programmazione e attivazione delle risorse, senza interferenze con altri Gestori del Servizio sulla medesima area territoriale. L'incidenza delle due tipologie di nucleo operativo dipende dalle caratteristiche del patrimonio acquisito, quindi dagli scenari di acquisizione, come evidenziato dalla seguente tabella:





Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia



Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
12



A.1.e.1 Dimensionamento della Struttura Organizzativa (*)

Nella seguente tabella è illustrato il dimensionamento della Struttura Organizzativa nei diversi scenari di saturazione considerati, oltre che nelle varie fasi di sviluppo della Convenzione. I dimensionamenti sono relativi al carico di lavoro di ciascuna fase (convenzionamento, avvio degli OPF e gestione degli OPF). L'orizzonte temporale utilizzato per il dimensionamento è illustrato di seguito:

Convenzionamento (CONV)	Avvio OPF (AVV)	Gestione OPF (GES)
24 mesi	3-4 mesi (si ipotizza che in generale tutti gli OPF siano avviati in una finestra temporale di 3 mesi, anche se le tempistiche dei singoli avviamenti sono "sfilacciate" a seconda dello sviluppo temporale della Convenzione)	24 mesi. La tempistica comprende la fase di avvio, di gestione a regime e di chiusura di ciascun OPF

In realtà le fasi sono sovrapposte fra loro nel tempo e distribuite, per singolo OPF, a seconda dell'acquisizione dei singoli OPF di scenario. Per il dimensionamento sono stati utilizzati opportuni parametri che definiscono il carico di lavoro nei vari scenari. Tali parametri tengono conto:

- Del maggiore carico di lavoro durante la fase di convenzionamento, in dipendenza dal numero di OPF equivalenti necessari a raggiungere la saturazione, nell'ambito dei vari scenari;
- Della variazione del carico di lavoro per la configurazione dei servizi, derivante dalla diversa concentrazione e distribuzione delle superfici all'interno degli scenari.
Le attività di definizione dei PDA subiscono infatti l'effetto della contemporaneità e della minore saturazione, a fronte di maggiori spostamenti in conseguenza di scenari con patrimoni composti prevalentemente da immobili piccoli e frammentati sul territorio;
- Della variazione nel carico di lavoro in conseguenza della diversa distribuzione dei patrimoni sul territorio e della dimensione degli immobili. La quantità di lavoro per singolo mq varia a seconda che il patrimonio sia di grandi dimensioni e prevalentemente concentrato (es. scenario 1) o piuttosto distribuito e di piccole dimensioni (es. scenario 2), impattando anche sulla distribuzione delle risorse in termini di specializzazione (nuclei operativi dedicati vs. territoriali etc.).



A.1.f Modalità di interazione e coordinamento tra le figure chiave dell'organizzazione dell'Offerente con quelle dell'Amministrazione

L'Offerente ha definito un insieme organico di modalità di interazione e coordinamento con le figure chiave dell'Amministrazione e del Soggetto Aggregatore. Queste ultime sono declinate:

- **Per tipologia di Amministrazione.** Gli elementi progettuali definiti sono differenziati, in funzione del fatto che l'interazione / coordinamento dell'Offerente sia effettuato con la singola Amministrazione Contraente e con il Soggetto Aggregatore;
- **Per fase di vita di ciascun contratto attuativo;**
- **Per fase di vita dell'intera Convenzione.**

Per ciascuna dimensione di declinazione, l'Offerente ha definito le seguenti *tipologie* di modalità di interazione / coordinamento:

- **Modalità trasversali**, valide per tutte le figure chiave e per tutte le fasi, che permettono la condivisione dei flussi informativi fra i vari attori della Commessa. Le principali modalità di coordinamento trasversali sono il **Call Center** e il **Portale della Convenzione**. Attraverso quest'ultimo è possibile accedere alle funzionalità ed alle informazioni contenute all'interno del Sistema Informativo in maniera chiara, trasparente e continua, secondo le caratteristiche ed i permessi in possesso di ciascuna figura chiave dell'organizzazione, sia interna sia esterna all'Offerente;
- **Modalità specifiche di interazione / coordinamento**, utili al conseguimento degli specifici obiettivi di interazione / coordinamento di ciascuna fase di vita, sia del singolo OPF sia dell'intera Convenzione. Tali modalità sono costituite soprattutto da riunioni periodiche, che a seconda del contesto (singolo OPF o intera Convenzione), della fase di vita e degli obiettivi, presuppongono diverse figure chiave che interagiscono, diverse modalità di effettuazione, differenti contenuti.

Particolare importanza assumono due tipologie di riunione periodica:

- **Riunioni del Comitato di Gestione OPF.** Per una trasparente condivisione dell'andamento del singolo contratto attuativo, l'Offerente prevede lo strumento del Comitato di Gestione OPF. Si tratta sostanzialmente di riunioni periodiche, a cadenza bimestrale, che includono tutte le figure chiave seguenti, nei diversi momenti di vita del contratto attuativo:



Elementi progettuali	Fase di Avviamento OPF	Fase di gestione a regime OPF
Figure Chiave Offerente	Gestore del Servizio; Pianificazione e Programmazione; Audit e Reportistica; Team di Attivazione.	Gestore del Servizio; Pianificazione e Programmazione; Audit e Reportistica.
Figure Chiave Amministrazione	Supervisore Referenti di Edificio	Supervisore Referenti di Edificio
Attività	Monitoraggio piano di avviamento, con definizione delle eventuali azioni correttive (tempistiche etc.)	Monitoraggio livelli di servizio dell'OPF, con definizione delle eventuali azioni correttive per i vari indicatori di prestazione

→ Riunioni del **Comitato di Gestione di Lotto**, che permettono di analizzare in maniera aggregata lo stato di gestione di tutti gli OPF all'interno del Lotto, condividendo la relativa reportistica, gli indicatori e le principali criticità che convergono poi alla costruzione della Relazione Annuale e della Relazione Finale sull'andamento della Convenzione.

Elementi progettuali	Fase di Avviamento OPF	Fase di gestione a regime OPF
Figure Chiave Offerente	Responsabile del Servizio; Responsabile della Struttura Commerciale	Responsabile del Servizio; Gestori del Servizio; Audit e Reportistica; Sistema Integrato di Gestione; Ingegneria / Configurazione e standardizzazione dei servizi.
Figure Chiave Amministrazione	Referente Soggetto Aggregatore	Referente Soggetto Aggregatore; Supervisor (se necessario); Referenti di Edificio (se necessario)
Attività	Monitoraggio dell'azione commerciale e dell'andamento della saturazione del Lotto	Condivisione del monitoraggio dei singoli OPF, con definizione delle linee guida per garantire il raggiungimento degli obiettivi di Convenzione.

Nelle seguenti tabelle sono illustrate in dettaglio le modalità di interazione e coordinamento dell'Offerente con le figure chiave della singola Amministrazione e del Soggetto Aggregatore, con in evidenza fase di vita OPF / Convenzione, obiettivi, modalità di interazione specifiche e trasversali.

Modalità di interazione e coordinamento fra Offerente e Amministrazione Contraente			
	Fase di Convenzionamento	Fase di Avvio OPF	Fase di gestione OPF
Durata Fase	24 – 36 mesi	12 – 36 mesi	
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> → Sviluppo Contatti Commerciali per emissione RPF → Definizione dei PDA → Finalizzazione OPF 	<ul style="list-style-type: none"> → Condivisione del Piano di Avviamento dell'OPF → Coordinamento operativo con i Referenti degli immobili per l'avvio delle attività 	<ul style="list-style-type: none"> → Controllo e Monitoraggio del singolo OPF
Figure Chiave Amministrazione	(a) Supervisore; (b) Referenti di Edificio.	(a) Supervisore; (b) Referenti di Edificio	(a) Supervisore; (b) Referenti di Edificio
Figure Chiave Offerente	(a) Call Center Commerciale; (b) Tecnico Commerciale; (c) Configuratore Servizi (ove previsto); (d) Tecnici Sopralluoghi / PDA	(a) Gestore del Servizio; (b) Ingegneria – Pianificazione e Programmazione; (c) Audit e Reportistica; (d) Team di Attivazione; (e) Coordinatori operativi (Responsabili Operativi e Capi Squadra servizi attivati); (f) Call Center.	(a) Gestore del Servizio; (b) Audit e Reportistica; (c) Pianificazione e Programmazione; (d) Personale e Formazione; (e) Call Center.
Modalità Specifiche di interazione e coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> → Contatto telefonico fra Call Center Commerciale e Supervisore → Incontri Commerciali fra Tecnico Commerciale / Configuratore Servizi e Supervisore per la profilazione del servizio → Riunioni con Referenti di edificio durante le fasi di sopralluogo per l'acquisizione di dati e peculiarità afferenti ciascun singolo edificio dell'OPF → Riunioni di presentazione / condivisione PDA fra Tecnico Commerciale e Supervisore 	<ul style="list-style-type: none"> → Riunione iniziale di familiarizzazione di Gestore del Servizio, Team di Attivazione e Coordinatori Operativi con i Referenti di Edificio. E' presentato il <i>piano di avviamento</i> per ciascun Referente di Edificio, sono condivise le procedure operative per l'erogazione dei servizi nell'ambito dell'OPF, condivisa la programmazione delle attività (Piano Operativo delle Attività). → Riunioni periodiche del Comitato di Gestione OPF che riunisce tutte le figure organizzative presentate, durante il periodo di avviamento, nelle quali è effettuato il monitoraggio delle attività di avviamento rispetto al Piano di Avviamento e sono definite le eventuali azioni correttive. → Richieste attraverso il Call Center per attivazione interventi 	<ul style="list-style-type: none"> → Riunioni mensili del Comitato di Gestione OPF, per condividere i risultati e l'andamento degli indicatori di prestazione (livelli di servizio, conformità alle procedure, anomalie, penali realizzate, proiezioni di fabbisogno per attività straordinarie e status del plafond, etc.) → Riunioni bimestrali di Pianificazione e Programmazione con Referenti di Edificio per l'aggiornamento del programma operativo delle attività (POA)
Modalità trasversali di interazione	<ul style="list-style-type: none"> → Condivisione dei documenti del processo di adesione su sezione specifica del Portale della Convenzione → Utilizzo di modalità di riunione remota (teleconferenza) 	<ul style="list-style-type: none"> → Condivisione dei documenti su sezione specifica del Portale della Convenzione → Utilizzo di modalità di riunione remota (teleconferenza) 	<ul style="list-style-type: none"> → Condivisione dei documenti su sezione specifica del Portale della Convenzione → Utilizzo di modalità di riunione remota (teleconferenza)

Modalità di interazione e coordinamento fra Offerente e Soggetto Aggregatore			
	Fase di Convenzionamento	Fase di Gestione Contratti	Fase di Chiusura Convenzione
Durata Fase	24 – 36 mesi	12 – 36 mesi	
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> → Condivisione del Piano Commerciale di Lotto → Monitoraggio delle azioni commerciali 	<ul style="list-style-type: none"> → Condivisione reportistica su contratti attivati (risultati ottenuti, criticità, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> → Condivisione dati su risultati della Convenzione → Condivisione risultati della Relazione Finale
Figure Chiave Amministrazione	Referente Soggetto Aggregatore	(a) Referente Soggetto Aggregatore; (b) Supervisor (su invito) singole Amministrazioni; (c) Referenti di Edificio (su invito) singole Amministrazioni.	Referente Soggetto Aggregatore
Figure Chiave	(a) Responsabile del Servizio; (b) Responsabile della Struttura	(a) Responsabile del Servizio; (b) Gestori del Servizio; (c) Audit e Reportistica; (d) Sistema	(a) Responsabile del Servizio; (b) Audit e Reportistica; (c) Ingegneria

**Modalità di interazione e coordinamento fra Offerente e Amministrazione Contraente**

	Fase di Convenzionamento	Fase di Avvio OPF	Fase di gestione OPF
Offerente	Commerciale.	Integrato di Gestione; (e) Ingegneria / Configurazione e standardizzazione dei servizi.	/ Configurazione e standardizzazione dei servizi.
Modalità Specifiche di interazione e coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Riunioni preliminari di presentazione del Piano Commerciale ➔ Riunioni periodiche del Comitato di Gestione del Lotto per il monitoraggio dell'azione commerciale (indicatori, azioni previste, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Riunioni periodiche del Comitato di Gestione del Lotto per la condivisione della reportistica ed il monitoraggio degli indicatori. Durante il Comitato sono definite, sulla base degli indicatori, le azioni correttive per eventuali criticità definite. ➔ Riunioni annuali per la condivisione dell'aggregato delle Relazioni Annuali degli OPF attivati 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Riunioni di condivisione dei risultati della Relazione Finale sull'andamento della Convenzione
Modalità trasversali di interazione	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Condivisione dei documenti del processo di adesione su sezione specifica del Portale della Convenzione ➔ Utilizzo di modalità di riunione remota (teleconferenza) 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Condivisione dei documenti su sezione specifica del Portale della Convenzione ➔ Utilizzo di modalità di riunione remota (teleconferenza) 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Condivisione dei documenti su sezione specifica del Portale della Convenzione ➔ Utilizzo di modalità di riunione remota (teleconferenza)

A.2 Struttura logistica con cui l'Offerente intende gestire la Convenzione**A.2.a Modalità con cui l'Offerente intende strutturarsi da un punto di vista logistico per la gestione della Convenzione**

Il progetto della struttura logistica è stato pensato per adattarsi ai fabbisogni sia delle differenti fasi di vista della Convenzione, sia dei diversi scenari di saturazione che potranno verificarsi. Il modello prescelto è modulare, scaldabile e composto da "mattoncini", gli elementi della struttura logistica, che sono dimensionati in funzione di opportuni parametri di carico di lavoro derivanti dalla situazione dei vari scenari.

A.2.a.1 Elementi della struttura logistica dedicata e modalità di strutturazione delle varie fasi della Convenzione

Nella seguente tabella sono indicati i principali elementi della struttura logistica che l'Offerente intende implementare per la gestione della presente Convenzione. La combinazione degli elementi fornisce una copertura capillare che si può adattare, variando le proporzioni, alla realtà del Lotto e dello scenario di saturazione all'interno dello stesso. E' anche indicata la modalità di strutturazione in base alla particolare fase della Convenzione, secondo il progetto di sviluppo previsto dall'Offerente.

Lotto 03 - Elemento della struttura logistica e descrizione	CONV	AVV - GEST
Sede Centrale dell'Offerente. ospita tutte le funzioni di Staff del raggruppamento Direzione, Staff e Coordinamento. L'ubicazione della sede centrale è particolarmente felice ai fini della presente Convenzione, poiché tutte le figure organizzative necessarie al supporto gestionale allo sviluppo della Convenzione, alla gestione ed al coordinamento dei singoli OPF risiede proprio sul territorio della Lombardia. Particolare importanza assume, all'interno della sede, la Funzione Call Center nazionale dell'Offerente, che opera direttamente sul proprio territorio di ubicazione.	✓ Sede di Milano	✓ Sede di Milano
Sede Centrale di Lotto. Ospita le figure che rappresentano l'interfaccia con il Soggetto Aggregatore, fra cui la Funzione <i>Struttura Commerciale</i> , la Funzione <i>Sistema Integrato di Gestione</i> e la Funzione <i>Ingegneria</i> , in supporto al <i>Responsabile del Servizio</i> . Costituisce inoltre il luogo in cui sono gestite le attività di configurazione e progettazione dei servizi, la predisposizione dei PDA, il supporto all'avviamento dei servizi, il monitoraggio e controllo delle attività di ciascun singolo OPF. La Sede Centrale di Lotto è ubicata a Como.	✓ Sede di Como	✓ Sede di Como
Sede Provinciale o secondaria. Ad essa fanno capo le strutture organizzative delle singole Unità di Gestione. All'interno delle sedi provinciali sono ubicate le funzioni di supporto ai Gestori del Servizio, quali: ➔ <i>Team di Attivazione</i> , che in tal modo possono fruire di una base logistica per le varie attività di avviamento dei singoli OPF dell'Unità di Gestione; ➔ <i>Supporto Tecnico</i> , con il ruolo di segreteria e supporto al Gestore del Servizio per il coordinamento e la programmazione delle risorse. Durante la fase di convenzionamento, le sedi provinciali costituiscono gli elementi di supporto logistico per i tecnici addetti ai sopralluoghi ed alla redazione dei PDA, mettendo a disposizione spazi e risorse, ad esempio per poter scaricare i dati, acquisire materiali necessari per le attività di censimento e rilievo, e così via.	✓ Sede di Lecco ✓ Sede di Sondrio e Varese	✓ Sede di Lecco ✓ Sede di Sondrio e Varese
Sede Operativa. Costituisce l'elemento di supporto logistico nell'ambito di una definita area territoriale all'interno delle province. E' dotata di magazzini, all'interno dei quali sono contenute tutte le scorte di materiali, prodotti, attrezzature necessarie all'alimentazione di tutti i cantieri afferenti. Le sedi operative costituiscono il "perno" logistico dei nuclei operativi condivisi sul territorio, come anche dei nuclei territoriali. Le sedi sono ubicate in relazione alla concentrazione di immobili convenzionati nel contesto del Lotto. Ai magazzini delle sedi operative fanno capo gli stabilimenti di ricondizionamento dei tessuti. I magazzini di area sono gestiti dagli addetti logistica materiali e attrezzature, all'interno della Funzione Risorse Operative Condivise sul Lotto. L'intera programmazione è affidata al Responsabile del Servizio, con il supporto dell'Ingegneria.		✓ (*)
Magazzini territoriali. Sono dedicati alla conservazione dei mezzi, delle attrezzature e dei prodotti dedicati ai vari OPF che insistono su uno stesso contesto territoriale e costituiscono un "buffer" per minimizzare i costi logistici di alimentazione dei singoli cantieri sul territorio del Lotto. I magazzini sono alimentati dalle sedi operative afferenti, attraverso i magazzini mobili e sono presieduti direttamente dalle risorse operative afferenti i singoli cantieri, coordinate dai Capi Squadra e dal singolo Gestore del Servizio. Per OPF particolarmente concentrati o per patrimoni di piccola entità (es. piccoli comuni) i magazzini di cantiere possono collapsare nei magazzini di cantiere.		✓ (*)
Magazzini di cantiere. Costituiscono il punto estremo della struttura logistica. Sono dedicati alla conservazione dei mezzi, delle attrezzature e dei prodotti dedicati al particolare cantiere. I magazzini di cantiere sono strutturati presso ciascun edificio, a seconda delle dimensioni dello stesso e compatibilmente con gli spazi a disposizione. Questi ultimi sono alimentati dai magazzini di OPF afferenti, attraverso i magazzini mobili. I magazzini di cantiere sono presieduti direttamente dalle risorse operative afferenti i singoli cantieri, coordinate dai Capi Squadra e dal singolo Gestore del Servizio.		✓ (*)



Lotto 03 - Elemento della struttura logistica e descrizione	CONV	AVV - GEST
Magazzini mobili. Magazzini allestiti su mezzi di trasporto, che permettono il trasporto di prodotti, materiali attrezzature presso i cantieri, sia per quanto riguarda le attività di pulizia ordinarie, sia per le attività di pulizia straordinarie. I magazzini mobili permettono di coprire le necessità logistiche sul territorio, permettendo la fluida e capillare distribuzione di quanto necessario nell'esecuzione delle attività operative. Tali magazzini possono essere utilizzati da tutte le risorse operative, comunque organizzate e strutturate.		✓ (*)

✓ Elemento logistico già esistente. ✓ Elemento logistico di cui è prevista l'apertura. (*) Dimensionamento dipendente dallo Scenario

A.2.a.2 Coerenza della struttura logistica proposta con la struttura organizzativa

Nella tabella seguente è rappresentato il legame fra struttura organizzativa e struttura logistica, evidenziando la coerenza di "posizionamento" delle caselle organizzative all'interno della rastrelliera logistica prevista.

Tabella di coerenza fra struttura organizzativa e logistica	Elementi della struttura logistica di afferenza →					
	Sede Centrale Offerente	Sede Centrale Lotto	Sede Provinciale	Sede Operativa	Magazzini periferici OPF / Cantiere	Magazzini mobili
Funzioni in staff, Personale e Formazione; Call Center Commerciale / Operativo.	✓					
Staff di Sede Centrale						
Responsabile Sistema di Gestione Integrato; Addetti Qualità e Certificazioni; RSPP e Certificazione Sicurezza; Audit e Reportistica; Riduzione Impatto Ambientale.		✓				
Sistema Integrato di Gestione						
Direzione Commerciale e Monitoraggio Convenzione		✓				
Tecnici Commerciali / Configuratori Servizi; Tecnici Sopralluoghi / PDA.		✓	✓			
Comunicazione.		✓				
Struttura Commerciale						
Pianificazione e Programmazione; Anagrafica Tecnica; Preventivazione Attività a Richiesta; Configurazione e standardizzazione servizi.		✓				
Ingegneria						
Direzione, Staff e Coordinamento						
Gestori del Servizio; Team di Attivazione; Assistenti Gestori e Supporto Tecnico.			✓			
Figure di coordinamento e di supporto						
Responsabili Operativi; Capi Squadra e Addetti pulizie Addetti Presidio di Pulizia				✓	✓	
Nuclei Operativi dedicati						
Disinfestazione / Derattizzazione				✓		✓
Addetti logistica				✓	✓	✓
Addetti attività straordinarie				✓		✓
Nuclei operativi condivisi						
Responsabili Operativi				✓		✓
Capi Squadra e Addetti pulizie				✓		✓
Nuclei operativi sul territorio						
Organizzazione per Unità di Gestione						

Come si osserva, tutte le Figure organizzative sono ubicate all'interno della rastrelliera logistica, in maniera tale da consentire un'efficace effettuazione delle attività.

A.2.a.3 Approccio alla definizione della struttura logistica sul territorio del Lotto







B. Modalità e procedure per la rilevazione delle esigenze e la predisposizione dei PDA

La corretta costruzione del Piano Dettagliato delle Attività (PDA) costituisce il momento più delicato della fase di convenzionamento. Tale documento infatti definisce la “configurazione di servizio” che risponde alle esigenze specifiche dell’Amministrazione, in base al patrimonio oggetto dei servizi e alle caratteristiche di ciascun edificio coinvolto. La corretta costruzione del PDA passa necessariamente per una completa e adeguata acquisizione dei dati necessari alla sua redazione. La fase di esecuzione dei sopralluoghi, in cui tali dati sono acquisiti e verificati, assume un ruolo centrale nel processo di convenzionamento. A tal fine l’Offerente ha ulteriormente perfezionato la propria metodologia di pianificazione, programmazione ed esecuzione dei sopralluoghi iniziali, in maniera tale da conseguire due obiettivi centrali:



- **Massimizzare la completezza e la coerenza delle informazioni acquisite**, evitando l'insorgenza di lacune informative durante la fase di redazione progettuale del PDA;
- **Rispettare i tempi previsti da Capitolato**, evitando ritardi indotti da **picchi di lavoro** per attivazione di più **sopralluoghi contemporanei**, ritardi indotti da elementi organizzativi non coerenti con le **peculiarità di distribuzione dei patrimoni** delle Amministrazioni sul territorio del Lotto (presenza di patrimoni concentrati sul territorio, distribuiti, composti da edifici di grandi o piccole dimensioni, distanza fra i territori comunali, etc.);
- **Mantenere un'adeguata elasticità organizzativa e scalabilità organizzativa** per far fronte, oltre che ai picchi di carico, anche a moli di lavoro differenziate derivanti da differenti scenari di saturazione che possono verificarsi sul Lotto (peculiarità delle Amministrazioni di cui si ipotizza il convenzionamento per il Lotto).

Di seguito sono quindi evidenziate alcune peculiarità, sia territoriali sia patrimoniali, che permettono di individuare gli elementi progettuali (organizzazione, procedure e strumenti) che consentono di gestire al meglio i sopralluoghi iniziali.

B.1 Modalità e procedure per gestire i sopralluoghi iniziali



→ Il rispetto delle tempistiche previste per le attività di sopralluogo afferenti ciascun RPF.

Elemento progettuale e Descrizione del valore aggiunto	Impatto su:		
	Corretto recepimento delle esigenze	Capacità di gestione di più RPF contemporanee	Rispetto dei tempi previsti per i singoli sopralluoghi
Elementi organizzativi			
Integrazione della Funzione Tecnici Sopralluoghi – PDA all'interno della Struttura Commerciale. Permette il coordinamento dell'intero processo di convenzionamento sotto un unico "cappello"	○○○		○
Organizzazione dei tecnici di sopralluogo in task force. Conferisce modularità e scalabilità dell'organizzazione a fronte di RPF contemporanee e dimensioni di patrimonio variabili.		○○○	○○○
Specializzazione dei tecnici per destinazione d'uso / area omogenea e dimensioni degli edifici. Permette la modulazione in quantità e qualità delle task force in relazione al carico di lavoro.	○○○		○○○
Elementi procedurali			
Condivisione del Piano Operativo di attività commerciale con proiezione delle fasi di convenzionamento. Permette di progettare i carichi di lavoro delle varie fasi del processo di convenzionamento nel tempo, individuando sovrapposizioni e picchi che possono così essere gestiti in tempo	-	○○○	○
Compilazione della Scheda Preliminare sul Portale dei Servizi e sezione di scambio documentale. Consente di strutturare rapidamente le informazioni necessarie all'organizzazione delle attività.	○○○		○○○
Analisi di gap conoscitivo pre – sopralluogo. Assicura la completezza dei dati acquisiti in fase di sopralluogo al fine di realizzare il PDA.	○○○		○○
Metodologia di verifica dei dati di pre-sopralluogo. Assicura l'individuazione di eventuali incoerenze all'interno della documentazione collezionata, da verificare in fase di sopralluogo	○○○		
Supporto del Call Center Commerciale. Consente di gestire attività massive di interfacciamento con i Referenti di Amministrazione e di Edificio, con la possibilità di gestire e schedare anche richieste contemporanee		○○○	
Piano dei sopralluoghi integrato. Elaborato con visibilità su tutti gli edifici da visitare, è possibile organizzare le attività garantendo la massima saturazione delle risorse e di adattare l'organizzazione a fronte di possibili richieste contemporanee.	○	○○○	○○
Controllo a campione dei dati rilevati. Permette di accertare "in corso d'opera" l'aderenza di quanto rilevato allo stato di fatto, rendendo le elaborazioni più aderenti alla realtà dell'Amministrazione	○○○		
Monitoraggio delle tempistiche e del rispetto del Piano dei sopralluoghi. Permette di rilevare subito eventuali scostamenti dal pianificato e di adottare i necessari correttivi, procedurali od organizzativi.			○○○
Riunione finale con il Supervisore. Permette di controllare l'effettiva acquisizione di tutte le esigenze della Amministrazione, velocizzando le fasi di progettazione del PDA e minimizzando le eventuali revisioni.	○○○		
Strumenti			
Portale della Convenzione. Permette la condivisione delle informazioni per l'intero processo di convenzionamento e quindi permette il recepimento delle esigenze delle Amministrazioni.	○○	○○	○○
Algoritmo di pianificazione integrata dei sopralluoghi. Assicura la massima efficienza nella saturazione delle risorse tecniche, nonché il rispetto dei tempi. Permette un'efficace programmazione anche a fronte di più RPF contemporanee.		○○○	○○○
Mezzi di trasporto adeguati alle peculiarità del Lotto. Permette di adeguare le capacità di spostamento alle peculiarità territoriali del Lotto.		○○	○○
Check list elettronica e Scheda Rilievo elettronica. Permette di recepire in maniera strutturata le esigenze dei Referenti di Edificio e permette di automatizzare le attività di rilievo.	○○○		○○
Legenda: ○ Medio Impatto ○○ Medio Impatto ○○○ Grande impatto			

B.1.b.1 Organizzazione, procedure e strumenti per gestire i sopralluoghi iniziali

B.1.b.1.1 Organizzazione per i sopralluoghi iniziali

L'intero processo di effettuazione dei sopralluoghi e di elaborazione dei PDA è affidato alla *Funzione Tecnici Sopralluoghi – PDA*, inserita all'interno della Struttura Commerciale.

La ragione di ciò è che **in tal modo un unico aggregato organizzativo può gestire il processo di convenzionamento** e di configurazione dei servizi, **sia dal lato tecnico sia dal lato commerciale**, integrando perfettamente il processo e i conseguenti risultati.

ORGANIZZAZIONE IN TASK FORCE. La Funzione è modulare e scalabile. Essa è strutturata in "moduli organizzativi", le *task force RPF*, composti da squadre di tecnici, sia interni sia esterni, preventivamente selezionate dall'Offerente.



Tali squadre sono attivabili progressivamente in funzione del carico di lavoro, consentendo di gestire in parallelo i sopralluoghi su RPF differenti. La quantità delle squadre può variare in funzione delle dimensioni del patrimonio oggetto della RPF, in maniera tale da garantire la costanza nel rispetto dei tempi limite per l'esecuzione dei sopralluoghi. Ciascuna "task force" segue un insieme definito (una o più) RPF ed è dotata di tutte le figure organizzative necessarie per la costruzione del PDA, in riferimento alle dimensioni e caratteristiche del patrimonio dell'Amministrazione. Il dettaglio del modello organizzativo è illustrato nello schema seguente.



B.1.b.1.2 Procedure per i sopralluoghi iniziali

L'Offerente ha progettato un insieme di procedure che permettono di recepire efficacemente le esigenze espresse dall'Amministrazione. All'interno della sezione del **Portale dei Servizi** dedicata alla RPF, l'Amministrazione può caricare, anche con il supporto del Call Center Commerciale e del Tecnico Commerciale, la **documentazione necessaria** alla **preparazione dei sopralluoghi e propedeutiche** all'elaborazione del PDA.

CONDIVISIONE DEL PIANO OPERATIVO DI ATTIVITA' COMMERCIALE. Questa metodologia parte dalla semplice considerazione che condividere "cosa bolle in pentola" dal punto di vista commerciale, rende possibile proiettare i carichi di lavoro futuri per le fasi a valle dei contatti commerciali. La metodologia di gestione dei sopralluoghi e delle attività di progettazione definita dall'Offerente prevede quindi la condivisione, attraverso il Sistema Informativo, delle attività commerciali in corso e previste, per ciascun tecnico commerciale, su un arco di tempo bimestrale. Dalle informazioni sommarie sulle Amministrazioni (es. consistenza stimata in mq) è possibile "stendere" nel tempo tutte le fasi a valle dei contatti commerciali, assegnando a ciascuna un carico di lavoro. In particolare per la fase di sopralluogo, l'aggregazione dei carichi di lavoro derivanti dall'attività commerciale in corso o prevista e "proiettati" nel tempo permette di determinare l'andamento dei carichi di lavoro stimati e di individuare l'esigenza di attivare nuove risorse tecniche per l'effettuazione delle attività di sopralluogo. Questa metodologia di condivisione delle azioni commerciali come "elemento d'innescò" delle attività operative permette di pianificare le attività di sopralluogo con anticipo e soprattutto con il corretto dimensionamento, necessario per il rispetto dei tempi.

Nella seguente tabella sono riassunte le varie fasi della procedura di gestione dei sopralluoghi con la descrizione di dettaglio di cosa viene fatto all'interno di ciascuna di esse.

Fase della procedura e descrizione	
↓	<p>01. Riunione iniziale con il Supervisore. all'interno della quale il Supervisore illustra le esigenze dell'Amministrazione Richiedente alla Squadra Sopralluoghi e fornisce, ove presenti, l'anagrafica tecnica già disponibile o le planimetrie dei singoli immobili, nonché il Capitolato prestazionale relativo a contratti di servizi già in essere precedentemente. In questa fase sono presentate le modalità per la corretta effettuazione delle attività di acquisizione dati. Se previsto dalla tipologia di gruppo omogeneo a cui appartiene l'Amministrazione (patrimoni complessi con edifici di grande dimensione e complessi), nell'ambito della riunione iniziale interviene il Configuratore dei Servizi in supporto al Tecnico Commerciale per la pre-individuazione dei fabbisogni dell'Amministrazione, da sviluppare in fase di costruzione del PDA. Il Configuratore dei Servizi ha infatti il compito di fornire il supporto necessario all'Amministrazione durante la fase di definizione delle proprie esigenze, affiancando il Tecnico Commerciale mediante l'utilizzo di strumenti metodologici e informatizzati nella successiva definizione della proposta tecnico-commerciale da predisporre a fronte di una RPF e svolgendo specifiche analisi costi-benefici per identificare le diverse opzioni e per definire, in particolare, i parametri di standardizzazione dei servizi per ciascuna area omogenea, con l'obiettivo prioritario di definire una pre-configurazione del servizio che contenga il minimo scostamento possibile in termini di attività integrative e aggiuntive al fine della ottimizzazione dei costi per la stessa Amministrazione.</p>



Fase della procedura e descrizione	
↓	02. Condivisione della Scheda Preliminare allegata alla RPF. Tale scheda contiene la griglia di informazioni utili alla pianificazione delle attività da eseguire. Essa contiene alcune informazioni utili per la corretta pianificazione dei sopralluoghi presso gli edifici: (a) Dati dimensionali delle strutture, con evidenza di destinazione d'uso e delle aree omogenee che le compongono; (b) Caratteristiche del servizio (orari di funzionamento per struttura / area omogenea di riferimento); (c) Vincoli di orario per l'effettuazione delle attività di sopralluogo; (d) Date disponibili per i sopralluoghi; (e) Referente di struttura, edificio e relativi riferimenti per l'organizzazione dei sopralluoghi. La scheda può essere compilata dal Referente dell'Amministrazione con il supporto del Call Center Commerciale e dei Tecnici Commerciali.
↓	03. Acquisizione dati da scheda Preliminare allegata alla RPF. Preliminarmente ai sopralluoghi è effettuata un'attività di audit documentale per raccogliere i dati e documenti (banche dati, elaborati progettuali, relazioni tecniche, etc.) richiesti all'interno della Scheda Preliminare e già in possesso dell'Amministrazione Richiedente al fine di avere un quadro delle informazioni già disponibili.
↓	04. Analisi di gap conoscitivo della documentazione acquisita. I progettisti PDA effettuano un'analisi relativa alle lacune conoscitive residue, da colmare con l'organizzazione dei sopralluoghi. In tal modo l'organizzazione delle risorse è ottimizzata e focalizzata sul rilievo di ciò che ancora non si sa, minimizzando il dispendio di tempo e assicurando la completezza delle informazioni raccolte in fase di sopralluogo.
↓	05. Verifica dei dati di pre-sopralluogo. Durante la fase di analisi della documentazione acquisita dalla Amministrazione Contraente, i progettisti PDA verificano la coerenza dei dati a disposizione, incrociando le informazioni di: (a) scheda di informazione preliminare; (b) totali degli abachi delle aree omogenee forniti dall'Amministrazione; (c) misurazione sulle planimetrie delle aree omogenee previste. Questo approccio permette di identificare preventivamente al sopralluogo eventuali aree di incoerenza all'interno della documentazione fornita , e quindi di concentrare l'attenzione su temi o classi specifiche. Questa procedura di pre-verifica consente di dotare le risorse incaricate del sopralluogo di dati coerenti.
↓	06. Compilazione delle schede di pre-informazione per l'esecuzione dei sopralluoghi. Tali schede contengono l'indicazione delle informazioni da acquisire in fase di sopralluogo e consentono una programmazione dei sopralluoghi aderente con le necessità cognitive della task force RPF.
↓	07. Contatto con singoli Referenti di Edificio , da parte del Tecnico Commerciale (per grandi patrimoni) ovvero del Call Center Commerciale (per patrimoni medi e piccoli) per la definizione dei vincoli di accesso e condivisione. La griglia così compilata permette di definire un efficace pianificazione
↓	08. Definizione del Piano dei sopralluoghi integrato , organizzato per zone territoriali e ottimizzato per garantire la massima saturazione delle risorse tecniche sul campo. La procedura, completamente supportata dal Sistema Informativa, prevede un Piano di sopralluoghi generale e un Piano di Sopralluoghi specifico riguarderà: 1. l'organizzazione generale dell'insieme dei sopralluoghi dovuti a seguito delle diverse RPF potenzialmente ricevibili; 2. l'organizzazione specifica del sopralluogo riguardante l'immobile o insieme di immobili oggetto di una singola RPF.
↓	09. Elaborazione delle schede informative e delle check list di sopralluogo sulla base delle lacune informative e delle schede di pre-informazione.
↓	10. Inizio del sopralluogo. La fase prevede la presentazione del piano di sopralluogo al Referente di Edificio ed il controllo che i vincoli operativi non siano violati (es. fasce orarie di non disponibilità dei luoghi, etc.).
↓	11. Effettuazione del sopralluogo. Le attività di sopralluogo sono effettuate seguendo lo sviluppo del piano di sopralluogo. La presenza di una pianificazione del sopralluogo permette una rigorosa attività di monitoraggio e controllo delle tempistiche. Al fine di interferire il minimo possibile con le attività svolte all'interno degli edifici, i rilievi saranno effettuati preferibilmente durante il pomeriggio nell'orario 17.30-20 ed il sabato nell'orario 09-13 , in modo da minimizzare il disturbo ai dipendenti della dell'Amministrazione, salvo casi di urgenza.
↓	12. Intervista (ove previsto) del Configuratore Servizi al Referente di Edificio. Questa attività consente di rilevare tutte le peculiarità le esigenze proprie di ciascun edificio che devono essere considerate all'interno del PDA (es. proposte di attività integrative o aggiuntive, servizi accessori etc.)
↓	13. Monitoraggio delle tempistiche di sopralluogo. La consuntivazione delle attività di sopralluogo è integrata all'interno del Sistema Informativo. E' possibile disporre in tempo reale della situazione di avanzamento delle attività rispetto alla tempistica preventivata. Il monitoraggio dei tempi di sopralluogo è effettuato dal Coordinatore Sopralluoghi – PDA e dai Coordinatori RPF, mediante l'invio automatico di un "alert" in caso siano superate le tempistiche di programmazione senza la relativa chiusura a sistema delle attività di sopralluogo previste.
↓	14. Controllo a campione dei dati rilevati rispetto allo stato di fatto. Questa fase permette di accertare la qualità dei dati a disposizione registrati all'interno del Sistema Informativo durante le attività di sopralluogo. L'attività è svolta dai Coordinatori RPF. Le misure rilevate sono confrontate direttamente con le informazioni di pre-sopralluogo. In particolare sono controllate: (a) Dati dimensionali delle aree omogenee (a campione); (b) Correttezza di attribuzione delle classi di area omogenea agli spazi rilevati. Le verifiche a campione saranno tanto più approfondite quanto minore sarà il livello di dettaglio delle informazioni fornite dall'Amministrazione.
↓	15. Riunione finale con il Supervisore , all'interno della quale il Tecnico-Commerciale illustra i risultati del rilievo effettuato, propone eventuali attività aggiuntive ed integrative di cui ha riscontrato l'utilità in fase di sopralluogo, ed illustra una prima versione del PDA al Supervisore. Da tale confronto emergeranno le indicazioni definitive per la redazione del PDA che l'Offerente presenterà all'Amministrazione. Questa procedura di interfacciamento con la Amministrazione Contraente consente una rapida risoluzione delle problematiche specifiche delle singole Amministrazioni, riducendo al minimo le richieste di revisione del PDA.

B.1.b.1.3 Strumenti per i sopralluoghi iniziali

La metodologia per la gestione dei sopralluoghi iniziali è completamente supportata da appositi strumenti informativi, descritti di seguito.

[Portale della Convenzione](#)



Attraverso la strutturazione di un **Portale della Convenzione**, integrato al Sistema Informativo, i Supervisorì possono accedere alla documentazione relativa alla RPF, compilare le schede preliminari al sopralluogo e condividere la documentazione in proprio possesso. Ciò permette di velocizzare le attività di analisi ed organizzazione propedeutiche ai sopralluoghi, nonché di focalizzare le attività di sopralluogo laddove sono presenti più lacune di informazioni necessarie per la costruzione del PDA.

Funzionalità di programmazione dei sopralluoghi integrata al Sistema Informativo

La **gestione dei carichi di lavoro** per ciascuna squadra di rilievo sarà effettuata mediante **specifici algoritmi di ottimizzazione dei tempi e saturazione del tempo disponibile, razionalizzando i percorsi e la pianificazione giornaliera dei sopralluoghi**. Tale modalità di pianificazione ha lo scopo di definire il carico di lavoro per l'assorbimento delle risorse disponibili in modo efficace e sostenibile sulla base del: **(a) tempo medio di esecuzione dei rilievi per area omogenea** per unità di misura (mq), e del **(b) tempo medio di spostamento fra le strutture per unità di misura (km)**.

Nel contesto del Lotto 03, la maggiore attenzione è concentrata sulla ottimizzazione dei percorsi delle squadre, al fine di minimizzare il più possibile i "tempi morti" fra una struttura e l'altra. La frammentazione del patrimonio sul territorio comporta infatti tempi medi di percorrenza che possono essere notevoli, data la modesta concentrazione di consistenze convenzionabili all'interno per kmq. **Oltre a ciò, la presenza di territori con viabilità non agevole (si pensi alla Provincia di Sondrio) impone una rigorosa ottimizzazione dei percorsi per minimizzare gli "sfridi" temporali dovuti agli spostamenti.**

I suddetti algoritmi terranno, inoltre, in considerazione i seguenti parametri correttivi dei suddetti tempi medi: es. numero, consistenza, tipologia e ubicazione degli immobili, morfologia del territorio, vincoli di accesso, orari di lavoro e vincoli dovuti allo svolgimento delle peculiari attività istituzionali dell'ente, esigenze particolari dell'Amministrazione, eventuali interferenze dovute alla esecuzione di altri servizi, necessità di risorse e attrezzature specializzate, livelli di servizio richiesti. **L'algoritmo consente pertanto una ottimizzazione multi - dimensionale vincolata procedendo con simulazioni successive alla ottimizzazione dei tempi e delle risorse dedicate ai rilievi**. L'analisi delle risultanze dei dati acquisiti precedentemente on-desk consentirà di ottimizzare la pianificazione dei sopralluoghi.

Mezzi di spostamento adeguati alle caratteristiche peculiari del territorio

Le squadre saranno dotate di **mezzi adeguati** per lo spostamento anche in funzione delle **caratteristiche del territorio** (urbano ad alta intensità di traffico, montuoso con presenza di strade innevate, esteso in zone poco urbanizzate etc.) ed eventuali problematiche di spostamento ed accesso ed in funzione della **tipologia di immobili** o aree con particolari caratteristiche. Nella seguente tabella sono indicate le tipologie di mezzi di spostamento che l'Offerente intende adottare in relazione alle peculiarità del territorio di ubicazione degli immobili e della tipologia di immobili, con evidenza della presenza di tali casistiche all'interno del Lotto.

Tipologia del territorio di ubicazione degli immobili e tipologia di immobile	Mezzi di spostamento adottati	Presenza sul Lotto 03
Aree urbane ad alta intensità di traffico con difficoltà di parcheggio; Zone a Traffico Limitato	Scooter, biciclette elettriche	✓
Aree urbane a bassa intensità di traffico con facilità di parcheggio	Auto	✓
Aree montuose con possibilità di strade innevate e/o non asfaltate;	Auto con quattro ruote motrici e/o pneumatici invernali	✓
Aree extra urbane estese	Auto	✓
Immobili il cui accesso alle superfici e/o ambienti da rilevare richiede l'uso di scale e trabattelli	Furgoni	✓
Aree esterne e il cui rilievo richiede l'uso di strumenti e attrezzature ingombranti	Furgoni	✓

Utilizzo estensivo di strumentazione tecnologica per l'automatizzazione delle attività di sopralluogo

Il personale tecnico che effettuerà i sopralluoghi sarà dotato della più avanzata strumentazione tecnologica disponibile, ed in particolare di:

TABLET PC SPECIFICO PER LE ATTIVITA' DI SOPRALLUOGO, collegato al sistema informativo mediante profilazione dell'utente, con tutte le informazioni di pre-sopralluogo e tutte le check list accessibili per singola area omogenea. L'utilizzo di tablet PC consentirà la veloce rilevazione delle misure campionarie e l'eventuale correzione delle misurazioni all'interno delle planimetrie, garantendo la realizzazione di rilievi esenti da errori. Tutti i tablet PC saranno dotati di fotocamera integrata, per l'acquisizione delle immagini di rilievo ed il successivo confronto di verifica. Le misure possono essere inserite per mezzo della tastiera, con la penna del Tablet PC, scrivendole proprio come su un foglio di carta, oppure acquisite direttamente dal misuratore laser. Il nuovo **metodo "schizza e misura"** consente di schizzare un vano per mezzo di una semplice



Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia



Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
28

B.2 Piano Dettagliato delle Attività

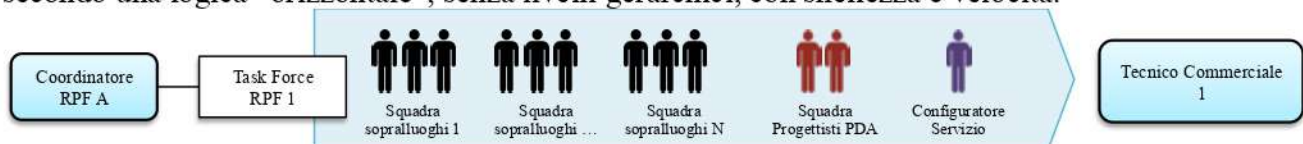
Il Piano Dettagliato delle Attività (PDA) rappresenta il principale documento di Convenzione, poiché definisce la configurazione dei servizi proposta all'Amministrazione. Il documento è strutturato in sezioni, che hanno lo scopo di illustrare in maniera chiara e trasparente i contenuti prestazionali, le modalità operative di esecuzione delle attività, gli elementi di pianificazione delle attività, i corrispettivi. Il PDA è quindi non solo il mero "preventivo" delle attività, ma un vero e proprio progetto tecnico economico dei servizi, i cui risultati sono analizzati anno per anno e alla fine della Convenzione. L'aggregato di tutti i risultati a consuntivo costituisce la parte centrale della Relazione Finale sull'andamento della Convenzione.

B.2.a Organizzazione, procedure e modalità per la predisposizione, definizione e condivisione del PDA con l'Amministrazione Contraente

B.2.a.1 Organizzazione per la predisposizione, definizione e condivisione del PDA con l'Amministrazione Contraente

Il processo di predisposizione del PDA è intimamente legato a tutte le altre fasi del convenzionamento. Anche in questo caso l'organizzazione preposta deve essere abbastanza elastica e scalabile per poter garantire il rispetto dei tempi di Capitolato anche a fronte di molteplici richieste contemporanee e a fronte di patrimoni di differenti entità ed estensione.

Come accennato [→ cfr. par. B.1.b.1.1], il personale predisposto alla definizione dei PDA è costituito dai Progettisti PDA, tecnici che possono essere anche costituenti le squadre di sopralluogo. I progettisti possono essere sia interni sia esterni all'Offerente e sono organizzati in task force, ognuna dedicata ad uno specifico RPF. Uno stesso progettista può far parte di più task force a seconda della sua saturazione. In fase di costruzione del piano commerciale sono pre-attivate le risorse necessarie a sostenere il carico di lavoro di costruzione dei PDA previsti, con la sensibilità derivante dai possibili scenari di saturazione, come visto nella sezione dedicata al dimensionamento del personale. In tal modo è possibile "anticipare" il carico di lavoro avendo a disposizione già le risorse necessarie. Analogamente, il *Coordinatore Sopralluoghi – PDA* si interfaccia continuamente, durante lo sviluppo del piano commerciale, con la *Funzione Direzione Commerciale e Monitoraggio Convenzione* e con i *Tecnici Commerciali*, per proiettare i carichi di lavoro nel futuro ed attivare per tempo le task force necessarie, opportunamente dimensionate. Il Coordinatore RPF coordina direttamente tutte le risorse, la cui entità dipende dall'estensione della RPF, oltre agli eventuali Configuratori dei servizi assegnati alla RPF. In tal modo l'intera organizzazione può "parlarsi" secondo una logica "orizzontale"; senza livelli gerarchici, con snellezza e velocità.



Il contatto e la discussione delle eventuali revisioni con il Supervisore è sempre affidato al Tecnico Commerciale.

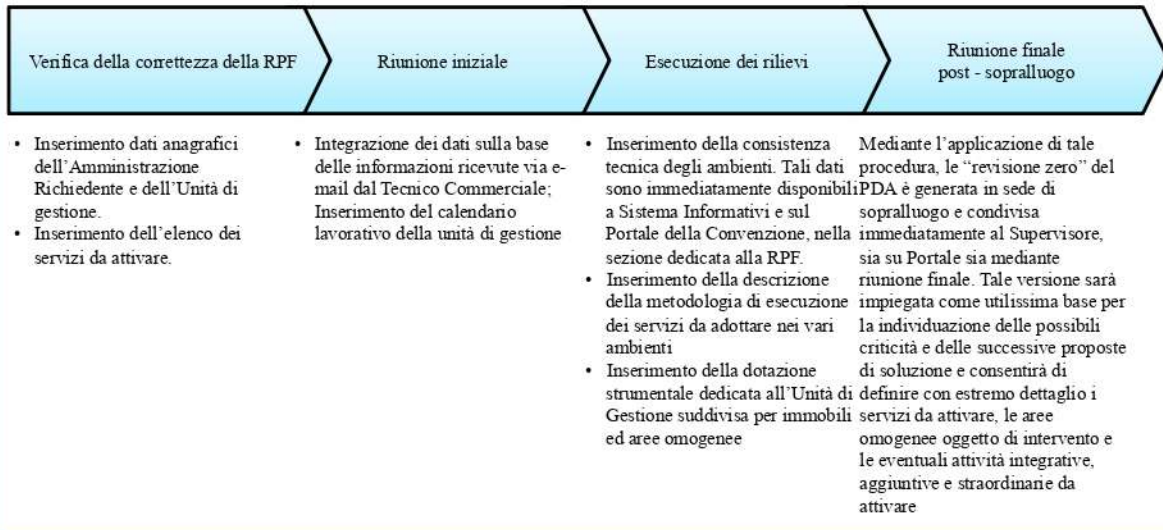
B.2.a.2 Procedure e modalità per la predisposizione, definizione e condivisione del PDA con l'Amministrazione Contraente

L'Offerente ha predisposto delle **procedure per la redazione del PDA che consentano di minimizzarne il tempo di redazione**, al fine di consentire al Tecnico Commerciale di disporre di una bozza di detto documento già in fase di riunione finale con Supervisore.

Dall'esperienza dell'Offerente, infatti, in questo modo si favorisce la perfetta condivisione delle linee guida e delle risultanze dei sopralluoghi, minimizzando le rilavorazioni e le eventuali revisioni del documento. **La procedura di definizione e predisposizione del PDA è completamente supportata dal Sistema Informativo.** L'Offerente predisporrà infatti, nel periodo che intercorre tra l'aggiudicazione provvisoria dell'Appalto e quella definitiva, un **applicativo di gestione del processo di redazione del documento PDA (c.d. sistema di workflow) in grado di generare automaticamente il PDA** in maniera incrementale, a partire da un numero limitato di informazioni che possono essere acquisite sul campo e poi raffinate e/o completate in fase di analisi.

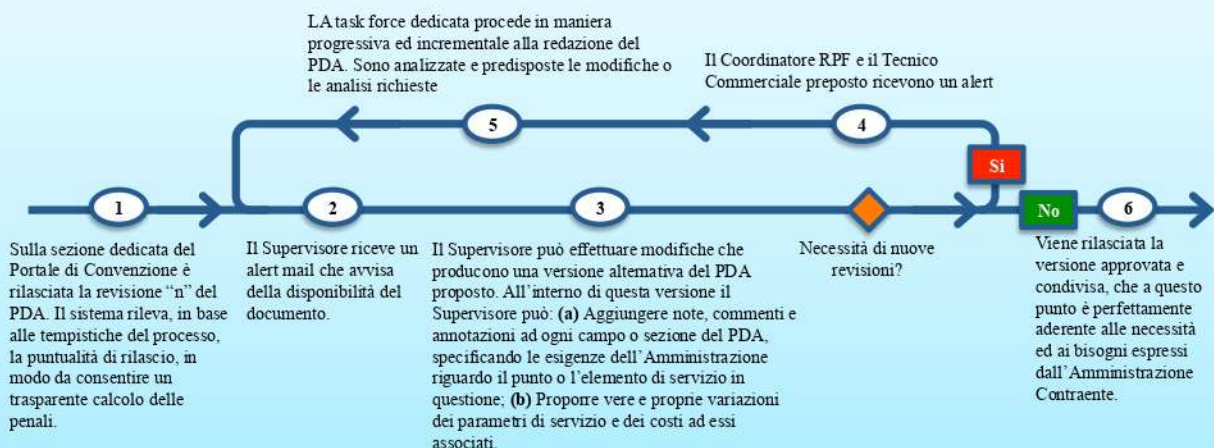
Con questa metodologia è possibile "scremare" tutti gli elementi di incoerenza o di errata incomprensione rispetto alle linee guida volute dall'Amministrazione per lo sviluppo della RPF.

Procedura di generazione della "revisione zero" del PDA a valle dei sopralluoghi



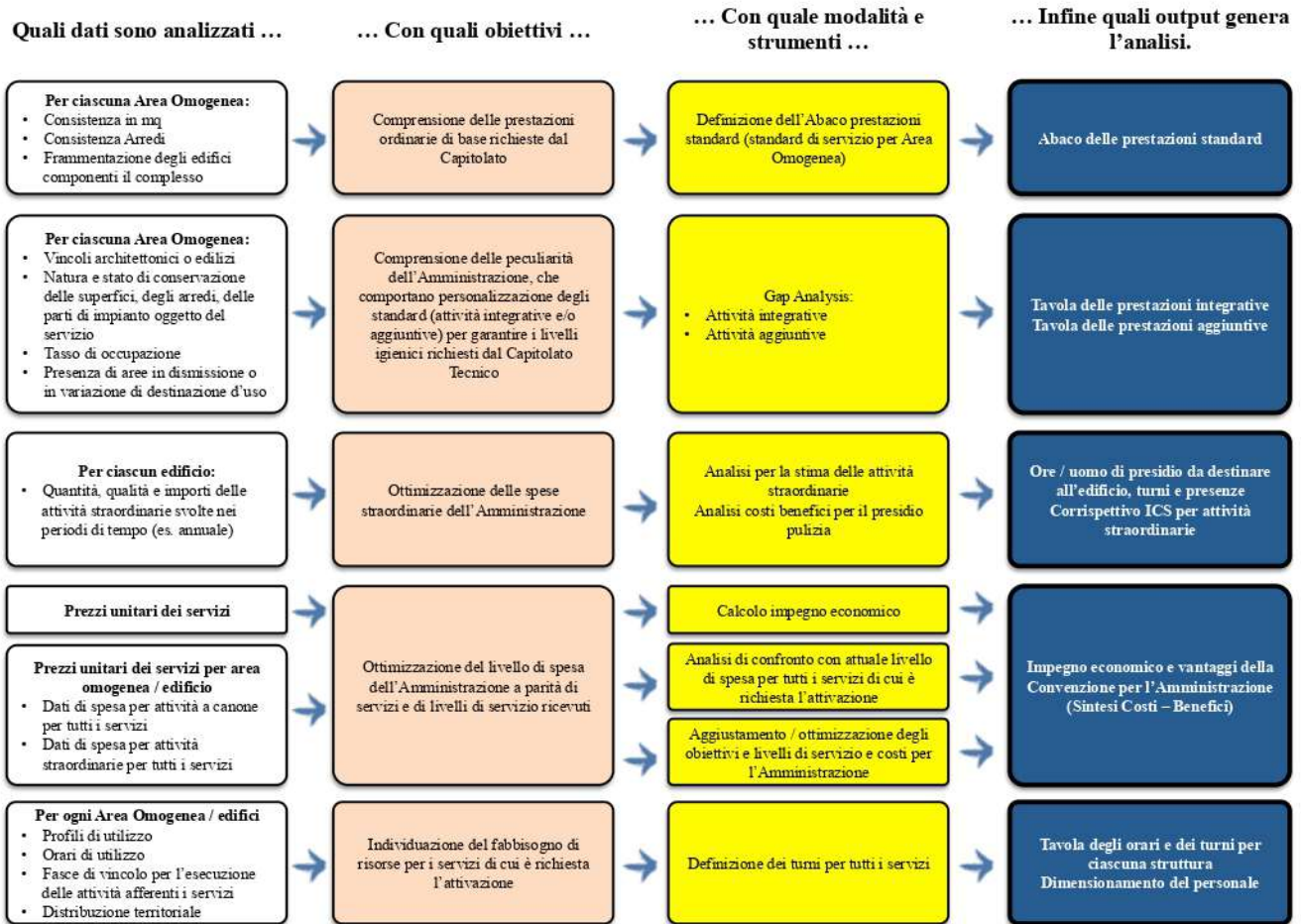
La procedura di definizione prosegue quindi secondo un flusso di lavoro incrementale, rappresentate nel seguente flusso concettuale.

Metodologia di definizione incrementale e condivisione del PDA con il supporto del Sistema Informativo



Le sezioni del PDA sono quindi riaggornate a valle della riunione finale e dell'elaborazione dei dati di sopralluogo. Il PDA è quindi aggiornato e incrementato automaticamente in presenza di informazioni aggiuntive grazie alla completa integrazione all'interno del Sistema Informativo. La procedura di condivisione e di redazione collaborativa attraverso la procedura di work flow è descritta nella figura seguente, in cui sono messi in evidenza i momenti di condivisione, sia informatica sia fisica, con il Supervisor.

Nello schema concettuale seguente è rappresentata la metodologia di analisi dei dati acquisiti per la definizione di un PDA coerente con le necessità dell'Amministrazione Contraente. Tale metodologia definisce chiaramente i dati oggetto di analisi, gli obiettivi dell'analisi, le modalità e gli strumenti con cui tali analisi sono effettuate, gli output ottenuti.



B.2.b Strumenti posti in essere per rendere il PDA il più possibile aderente alle esigenze manifestate dalla Amministrazione Contraente

Nell'ambito della Convenzione, l'Offerente vorrebbe profilarsi non come un mero "fornitore di servizi", bensì come un partner tecnico ed economico, in grado di supportare il Supervisore nell'identificazione delle potenziali aree di riduzione del budget di spesa delle Amministrazioni, mantenendo però lo standard di pulizia coerente con i bisogni particolari di ciascuna Amministrazione e di ciascun edificio.

Questo obiettivo è perseguito attraverso l'azione su due leve classiche della teoria economica:

→ **Quantità dei servizi da ordinare.** La quantità dei servizi da ordinare è direttamente commessa con il livello di servizio erogato. La corretta identificazione delle aree omogenee e del carico di lavoro richiesto per ciascuna (es. tassi di occupazione, presenza di attività che possono comportare maggiori contaminazioni delle superfici, stato delle superfici o degli arredi etc.) possono comportare un fabbisogno maggiore di attività, in termini di maggiori frequenze, attività aggiuntive, o addirittura la necessità di un presidio tecnico di pulizia. Oltre a ciò, la quantità di servizi da ordinare può dipendere anche dal budget a disposizione dell'Amministrazione, secondo i seguenti approcci:

Caratteristiche dell'Amministrazione	Atteggiamento per la configurazione dei servizi
Amministrazione di piccole dimensioni, con differenziazione minimale delle destinazioni d'uso, con budget limitato per mq (es. piccoli Comuni o piccoli Enti Locali). In tal caso l'esigenza è quella di minimizzare la spesa a canone, riservando una quota parte di importo a consumo per attività a richiesta necessarie per raggiungere lo standard di servizio richiesto in caso di picchi di carico di lavoro.	Preferenza per quantità di servizi ordinati minima (ricorso agli standard di Capitolato) e ricorso all'extra-canone o a servizi aggiuntivi in una logica di extra-canone, da attivare al bisogno.
Amministrazioni con patrimoni di grandi dimensioni o complessi. In tal caso l'esigenza fondamentale è certamente, insieme a quella di garantire, oltre al contenimento del budget, la capacità di aderire alle esigenze delle aree omogenee che formano il patrimonio. In tal caso la logica seguita è quella di controllare il ricorso all'extra-canone su vasta scala, avendo la certezza della spesa.	Preferenza per quantità e qualità dei servizi ordinati con standard differenziati, in grado di personalizzare l'azione su ciascuna tipologia di area omogenea e garantendo il raggiungimento del livello di servizio riducendo il ricorso ad attività a richiesta (ad esempio, abbattendo il ricorso all'extra - canone mediante lo strumento del presidio di pulizia).

→ **Prezzo unitario dei servizi ordinati.** Il prezzo unitario dipende dagli standard prescelti per ciascuna area omogenea. Utilizzando standard di pulizia alti solo lì dove realmente serve e dove

sia coerente con il protocollo di pulizia e sanificazione delle aree omogenee, è possibile “tagliare le spese di pulizia nei casi in cui essi siano esuberanti rispetto alle reali esigenze. Ad esempio, solitamente **una considerevole percentuale di spazi di rappresentanza è spesso sotto-utilizzata, e questo comporta la possibilità di diminuire gli standard del servizio su tali aree omogenee senza diminuire la qualità del servizio percepito;**

Per supportare la singola Amministrazione nella configurazione di servizio migliore da adottare, l'Offerente ha predisposto una serie di strumenti di supporto alle decisioni che hanno un duplice ruolo:

- **Supportare**, in fase di convenzionamento, l'individuazione della **migliore configurazione** possibile dei servizi, in linea con le esigenze dell'Amministrazione, attraverso **algoritmi di analisi costi – benefici;**
- **Tracciare** l'andamento dei servizi e l'esistenza di criticità, in maniera tale da rendere disponibile un **ritorno informativo**, evidenziato all'interno della Relazione Finale sulla Convenzione. Tale ritorno informativo può essere utilizzato nelle successive edizioni della Convenzione per la **definizione di configurazioni e standard di servizio** aderenti alla realtà particolare del Lotto e permettere un avvicinamento ulteriore al profilo di necessità tecnico – economiche delle Amministrazioni Contraenti.

Di seguito sono illustrati in dettaglio gli strumenti, metodologici e tecnologici, che l'Offerente ha inserito nel suo progetto di predisposizione del PDA per consentire la massima aderenza del PDA alle esigenze delle Amministrazioni, declinate come prima illustrato.

B.2.b.1 Schede di pre-informazione per l'analisi del contesto: “dimmi come sei”

Come descritto nella sezione relativa al sopralluogo, il processo di progettazione del servizio è fortemente integrato in tutte le sue fasi. Ecco perché, al fine di rendere il progetto coerente con i fabbisogni dell'Amministrazione, l'Offerente introduce lo strumento della scheda di pre-informazione. Questo strumento è essenziale, sia per assicurare il corretto recepimento delle informazioni di sopralluogo, sia per una efficace progettazione del servizio.

La scheda è strutturata in un'apposita check list relativa, tipologia di struttura per tipologia di struttura, alle condizioni di contesto operativo in cui saranno svolte le attività. La presenza delle check list, che vanno poi completate in fase di sopralluogo, permette di definire per l'intero edificio e per le singole aree omogenee alcuni elementi di riferimento per l'esatto dimensionamento dei servizi. Nella seguente tabella è presente una selezione delle informazioni considerate all'interno delle check list, che definiscono il “contesto” in cui va effettuata l'analisi, edificio per edificio.

Gruppi di informazioni di contesto
Informazioni relative alle consistenze: (a) Presenza di vincoli storici / artistici ed altre peculiarità architettoniche; (b) Natura e stato di conservazione delle superfici; (c) Natura e stato di conservazione degli arredi; (d) Presenza di aree di prossima dismissione o prossima variazione di destinazione d'uso.
Profilo di utilizzo delle varie aree omogenee (incide sul carico di lavoro necessario per mantenere, a parità di tipologia di area, il livello di igiene desiderato): (a) Orari di lavoro e relativa fascia di rispetto della struttura; (b) Frequenza di utilizzo delle aree omogenee (in particolare servizi igienici); (c) Calendari di attività / eventi previsti che possono comportare impatto sul livello di pulizia ed igiene (es. eventi, convegni, corsi di formazione, ma anche picchi di utenza i particolari periodi dell'anno).
Protocolli attuali utilizzati: (a) Protocollo di pulizia e sanificazione ed eventuali attività integrative necessarie per rispettarlo, area omogenea per area omogenea; (b) Numero di attività di pulizia / sanificazione straordinarie effettuati nel tempo per area omogenea; (c) Dati statistici sulla infestazione da insetti e altri animali, nel tempo.
Livelli di spesa attuali: (a) Dati di spesa per attività a canone per tutti i servizi; (b) Dati di spesa per attività straordinarie per tutti i servizi.

Grazie alle informazioni raccolte è possibile definire con precisione il fabbisogno di attività integrative che possono essere eseguite a canone. In particolare, attraverso la rilevazione di natura e stato di conservazione, nonché della frequenza di utilizzo, l'Ingegneria PDA è in grado di determinare la frequenza necessaria per l'ottenimento delle condizioni di igiene imposte dal Capitolato Tecnico e dal protocollo di pulizia e sanificazione.

B.2.b.2 Pre-Configuratore dei Servizi: “dimmi come sei e ti dirò di cosa hai bisogno”

Questo strumento elettronico a disposizione dei Configuratori del Servizio e dei Supervisorì è accessibile dal Portale della Convenzione.

Si tratta sostanzialmente di un *simulatore* che permette di definire in maniera strutturata i parametri che influiscono sulla configurazione del servizio e quindi sulle esigenze del servizio.

Il Pre-Configuratore è alimentato dai dati della scheda di pre-informazione e delle interviste dal Supervisore, in fase di definizione della RPF.

Ciascun patrimonio è rappresentato all'interno del modello secondo le logiche di omogeneizzazione dei gruppi omogenei rappresentate nel paragrafo A (destinazione d'uso, composizione delle aree omogenee, etc.). All'interno della base dati del Configuratore dei Servizi, sono contenute le

informazioni di benchmark in possesso dell'Offerente, recepite sulla base di numerose attività svolte sull'intero territorio nazionale, su tipologie di edifici similari.

Inserendo i dati relativi al gruppo omogeneo di appartenenza degli edifici del patrimonio, lo strumento permette una prima profilazione, su base statistica, delle componenti di servizio che meglio si adattano. Lo strumento utilizza infatti composizioni di elementi ed opzioni di servizio standard, per costruire una configurazione di servizio "personalizzata" secondo il gruppo omogeneo di appartenenza degli edifici e delle aree omogenee di ciascuna Amministrazione. Questa standardizzazione preliminare consente di inquadrare i fabbisogni generali del patrimonio e di definire un "ordine di grandezza" di spesa, che tiene conto di ciò che è necessario, dal punto di vista statistico, all'Amministrazione per come è fatta, assegnando ad ogni gruppo di immobili il corretto "pacchetto di servizio", il costo cumulato per l'Amministrazione può essere inferiore allo stato attuale, pur soddisfacendo ancora perfettamente le esigenze di ogni singolo gruppo omogeneo. L'algoritmo alla base della configurazione dei servizi sarà inoltre continuamente aggiornato con i parametri reali della convenzione, divenendo uno strumento sempre più affidabile per identificare i reali bisogni delle Amministrazioni Contraenti e del loro parco immobili.

Il risultato può essere confrontato con il livello attuale degli standard di servizio e di spesa, identificando le possibili aree di ottimizzazione.

Dal punto di vista commerciale, il Pre-Configuratore dei Servizi è uno strumento potente che permette di ottenere i seguenti vantaggi:

- Rende esplicite all'Amministrazione le possibili dimensioni di miglioramento dei servizi al patrimonio;
- Introduce il concetto di standardizzazione ed omogeneizzazione e permette di ragionare su pacchetti standard di servizio, che possono essere affinati nel corso della Convenzione e costituire la base per le successive Convenzioni (le informazioni di confronto fra PDA e Relazione Finale della Convenzione mettono in evidenza proprio l'allontanamento degli standard di servizio definiti, ad esempio la maggiore incidenza delle attività extra – canone rispetto a quanto previsto nel PDA).

I risultati del pre-configuratore permettono quindi di definire una struttura di RPF già pre-ragionata in funzione dell'ottimizzazione del binomio livello di servizio – ottimizzazione della spesa per il servizio di pulizia e disinfestazione.

B.2.b.3 Strumenti informativi di Supporto alle Decisioni che integrano algoritmi di ottimizzazione tecnico – economici delle configurazioni di servizio

Tutte le informazioni ottenute attraverso le schede di pre-informazione, il pre-configuratore dei servizi (ove previsto) e la strutturazione della base dati per i sopralluoghi sono utilizzate nell'ambito di algoritmi di configurazione dei servizi. Tali algoritmi, sviluppati perfezionati dall'Offerente, sono integrati all'interno di appositi moduli del Sistema Informativo e permettono di applicare, in maniera progressiva, differenti modelli di analisi, più adatti ad uno specifico aspetto della configurazione di servizio, per definire la configurazione di servizio che ottimizza il rapporto livello di servizio / costi per l'Amministrazione, rispettando tutte le esigenze e fabbisogni da questa espressi.



B.2.c Eventuali informazioni aggiuntive che l'Offerente ritiene necessario inserire

Il modello di PDA proposto è stato integrato con l'inserimento di tutti i dati e le informazioni esaustive e dettagliate, finalizzate a descrivere le attività che compongono l'intero processo di sviluppo dei servizi previsti in Convenzione, trasformandolo in un essenziale documento di riferimento per tutta la durata dell'appalto per ciascuna Amministrazione Richiedente e per tutti i soggetti che sono coinvolti nell'appalto.

Di seguito si riporta l'Indice delle sezioni e sottosezioni contenute in ognuna delle singole sezioni del Piano Dettagliato delle Attività come richiesto dal Capitolato e **quelle aggiuntive (bordatura e campitura in colore verde)** con l'evidenza delle informazioni di dettaglio in esse contenute.

All'interno delle diverse sezioni, inoltre, è indicata *in carattere corsivo*, la **motivazione per cui tali contenuti integrativi sono ritenuti particolarmente qualificanti**. Essi, con differenti declinazioni, permettono ciascuno una migliore e più completa descrizione della configurazione di servizio prescelta.

1	SEZIONE INTRODUTTIVA
1.1	Dati identificativi dell'Amministrazione richiedente
1.2	Dati identificativi e riferimenti del Fornitore. <i>La sezione riporta i dati identificativi del Fornitore. Essa permette di identificare i riferimenti del Tecnico Commerciale, nonché l'indirizzo della sezione dedicata alla RPF sul Portale della Convenzione.</i>
1.3	Tracciatura delle revisioni del PDA. <i>La sezione permette di identificare, quale "diario di lavoro", delle note dell'Amministrazione e delle conseguenti revisioni del documento. In tal modo è possibile tenere traccia in maniera trasparente e costruttiva, delle modifiche effettuate, in tutte le sezioni del documento.</i>
1.4	Dati identificativi del PDA.
1.5	Dati identificativi del RPF, OdF, AG.
1.6	Dati identificativi immobile / immobili oggetto dei servizi, per ciascun immobile.
1.7	Dati identificativi dei servizi richiesti, per ciascun immobile.
1.8	Executive Summary <i>La sezione costituisce una sintesi del documento. Include la sintesi della configurazione del servizio (tipologia di destinazione d'uso, composizione delle aree omogenee, servizi attivati, consistenze per servizio attivato, importi totali per servizio). Essa contiene una analisi sintetica di confronto con i contratti precedenti, in maniera tale da evidenziare in maniera intuitiva i vantaggi tecnico – economici della Convenzione. La sezione costituisce una sorta di "guida alla lettura" del documento, sintetizzandone gli aspetti principali. Essa include tutti gli aspetti importanti del "preventivo" per l'Amministrazione, che possono supportare le decisioni del Supervisore..</i>
2	SEZIONE TECNICA
2.1	Servizi – Consistenza degli ambienti. <i>Nella sezione sono riportati: (a) quadro sintetico generale dei servizi richiesti dall'Amministrazione, con indicazione della data prevista di inizio erogazione e durata; (b) dati di consistenza, per ogni immobile, delle aree omogenee rilevati in fase di sopralluogo, utilizzati per la determinazione del canone mensile di ciascun servizio proposto; (c) dettaglio delle quantità necessarie alla determinazione dei relativi canoni mensili per gli "altri servizi ordinati".</i>
2.2	Presidio di Pulizia. <i>La sezione riporta: (a) identificativo degli immobili su cui è richiesto il servizio di Presidio Pulizia; (b) numero del personale di presidio di pulizia per ciascun immobile su cui è richiesto il servizio; (c) orario di presidio per ciascun immobile su cui è richiesto il servizio; (d) monte ore totale di manodopera per anno richiesto dall'Amministrazione. La sezione permette di identificare chiaramente il livello di servizio e le quantità necessarie per la definizione dell'importo economico dello stesso.</i>
2.3	Fornitura di materiale igienico - sanitario. <i>La sezione riporta: (a) identificativo degli immobili su cui è richiesto il servizio; (b) dati di consistenza dei servizi igienici; (c) dati di consistenza del numero di dispenser presenti; (d) programma di sostituzione dei dispenser (cronoprogramma per edificio); (e) caratteristiche delle forniture previste. La sezione permette di identificare chiaramente il livello di servizio e le quantità necessarie per la definizione dell'importo economico dello stesso.</i>
2.4	Sottosezione di supporto tecnico al calcolo dei corrispettivi. <i>La sezione include i dati di dettaglio per il calcolo degli importi dovuti per le attività ordinarie e integrative a canone e per le attività extra-canone suddivise per ciascuna area omogenea e per ciascun immobile.</i>
2.4.1	Sezione Attività Ordinarie di pulizia e di disinfestazione per area omogenea <i>La sezione contiene i dati necessari alla determinazione del canone di servizio per le attività ordinarie, per singolo immobile, la relativa scheda delle attività ordinarie: (a) Abaco delle aree omogenee con relative consistenze; (b) Scheda delle attività ordinarie con evidenza dello standard prescelto e delle relative frequenze per ciascuna area omogenea; (c) Vincoli operativi (fasce orarie, giorni di esecuzione delle prestazioni), (d) risorse necessarie (mano d'opera, materiali, attrezzature, etc.); La sezione riporta in maniera chiara ed esaustiva tutti i parametri e le grandezze necessarie alla determinazione dei corrispettivi a canone per le attività ordinarie di pulizia</i>
2.4.2	Sezione Attività integrative e di disinfestazione aggiuntive per area omogenea <i>La sezione contiene i dati necessari alla determinazione del canone di servizio per le attività integrative e aggiuntive, per singolo immobile. Il contenuto di dettaglio è il seguente: (a) Motivazioni per l'inserimento delle attività integrative</i>



		e aggiuntive per area omogenea; (b) Abaco, per singolo immobile, delle aree omogenee con attività integrative e aggiuntive e delle relative consistenze; (c) scheda delle attività integrative per area omogenea, con evidenza delle frequenze iniziali e proposte; (d) scheda delle attività aggiuntive, per area omogenea, con evidenza delle frequenze; (e) risorse necessarie (mano d'opera, materiali, attrezzature, etc.); <i>La sezione riporta in maniera chiara ed esaustiva tutti i parametri e le grandezze necessarie alla determinazione dei corrispettivi a canone per le attività integrative e aggiuntive di pulizia</i>
2.4.3	Sezione Attività a canone, integrative e aggiuntive per immobile Nella sezione sono riportate: (a) informazioni di dettaglio su attività ordinarie a canone per immobile: tipo, frequenza, risorse necessarie (mano d'opera, materiali, attrezzature, etc.); (b) informazioni di dettaglio su eventuali attività integrative a canone per immobile: tipo frequenza, risorse necessarie (mano d'opera, materiali, attrezzature, etc.); (c) immobile su cui va effettuato l'attività; (d) arco temporale e la durata dell'attività stessa; (e) programma operativo, con pianificazione temporale delle attività ordinarie e integrative a canone e dei luoghi di svolgimento delle attività, relativo a tutti i servizi prescelti dalla Amministrazione e riferito agli immobili individuati nella Richiesta Preliminare di Fornitura; (f) risorse necessarie (mano d'opera, materiali, attrezzature, etc.). <i>La sezione offre una vista di sintesi per immobile delle attività di pulizia ordinarie, integrative ed aggiuntive. Permette quindi di determinare l'importo riferito a ciascun singolo immobile.</i>	
2.4.4	Sezione Attività a Richiesta per Area Omogenea Nella sezione sono riportate: (a) informazioni di dettaglio su attività a richiesta per area omogenea, la frequenza, le risorse necessarie (mano d'opera, materiali, attrezzature, etc.); (b) piano delle attività a richiesta di cui si è rilevata necessità di esecuzione previa approvazione dell'Amministrazione per area omogenea; (c) procedure finalizzate alla progettazione ed alla preventivazione delle attività a richiesta scaturenti da segnalazioni ovvero da attività di monitoraggio da parte del Fornitore; (d) trend storico delle attività a richiesta per area omogenea negli appalti precedenti. <i>La sezione illustra tutti i parametri necessari alla determinazione dell'importo extra-canone per i servizi attivati, suddiviso per area omogenea di riferimento. Essa contiene anche una tavola di raffronto fra l'insieme di attività a richiesta fruite negli appalti precedenti, a confronto con quelle richieste nell'ambito della RPF. Tali informazioni permettono di rilevare eventuali differenze nell'assetto contrattuale che possono rispondere a precisi bisogni dell'Amministrazione.</i>	
2.4.5	Sezione Attività a Richiesta per Immobile Nella sezione sono riportate: (a) informazioni di dettaglio sulle attività ordinarie a canone per immobile: tipo, frequenza, risorse necessarie (mano d'opera, materiali, attrezzature, ecc.); (b) informazioni di dettaglio su eventuali attività integrative a canone per immobile: tipo frequenza, risorse necessarie (mano d'opera, materiali, attrezzature, etc.); (c) immobile su cui va effettuata l'attività; (d) arco temporale e la durata dell'attività stessa; (e) programma operativo, con pianificazione temporale delle attività ordinarie e integrative a canone e dei luoghi di svolgimento delle attività, relativo a tutti i servizi prescelti dalla Amministrazione e riferito agli immobili individuati nella Richiesta Preliminare di Fornitura; (f) trend storico delle attività a richiesta per area omogenea negli appalti precedenti. <i>La sezione illustra tutti i parametri necessari alla determinazione dell'importo extra-canone per i servizi attivati, riferito a ciascun singolo immobile incluso nella RPF. Essa contiene anche una tavola di raffronto fra l'insieme di attività a richiesta fruite negli appalti precedenti, a confronto con quelle richieste nell'ambito della RPF. Tali informazioni permettono di rilevare eventuali differenze nell'assetto contrattuale che possono rispondere a precisi bisogni dell'Amministrazione.</i>	
3	SEZIONE ECONOMICA	
3.1	Sottosezioni per la valutazione tecnico-economica del piano. Nella sezione sono dettagliati gli importi dovuti per ciascun servizio per le attività Ordinarie, Integrative e Aggiuntive a canone e per le Attività a Richiesta suddivise per ciascuna area omogenea e per ciascun immobile.	
3.1.2	Corrispettivi e modalità di determinazione per attività a canone per area omogenea. La sezione contiene, con riferimento alle singole tipologie di area omogenea: (a) Modalità di determinazione dei corrispettivi, riprese dalla documentazione di gara (formule di determinazione dei corrispettivi totali); (b) Indicazione del numero di anni di durata contrattuale; (c) Corrispettivi / canoni unitari per le attività ordinarie; (d) Corrispettivi / canoni unitari per le attività integrative; (e) Corrispettivi / canoni unitari per le attività aggiuntive; (f) Consistenze oggetto di attività ordinarie; (g) Consistenze oggetto di attività integrative; (h) Consistenze oggetto di attività aggiuntive; (i) Corrispettivi / canoni totali per attività ordinarie, integrative, aggiuntive, su orizzonte annuale; (j) Corrispettivi / canoni totali per attività ordinarie, integrative, aggiuntive, su orizzonte contrattuale. <i>La sezione illustra le modalità di calcolo, in maniera trasparente, chiara ed esaustiva, dei corrispettivi per la attività a canone, per area omogenea.</i>	
3.1.3	Corrispettivi e modalità di determinazione per attività a richiesta per area omogenea. La sezione contiene, con riferimento alle singole tipologie di area omogenea, i corrispettivi delle attività a richiesta extra-canone comprensivo di computo metrico e modalità di determinazione per area omogenea <i>La sezione costituisce un riferimento per la determinazione dei corrispettivi delle attività a richiesta.</i>	
3.1.4	Corrispettivi e modalità di determinazione per attività a canone per singolo immobile. La sezione contiene, con riferimento ai singoli immobili, i corrispettivi / canoni per le attività ordinarie e le modalità di determinazione per immobile. La sezione contiene inoltre i corrispettivi / canoni attività integrative e aggiuntive e le modalità di determinazione per immobile. Infine, una sottosezione di sintesi è dedicata al calcolo dei corrispettivi / canoni delle attività complessive e modalità di determinazione per immobile. <i>La sezione illustra al Supervisore il calcolo, aggregato per immobile, dei corrispettivi delle attività a canone per singolo immobile, quindi permette di effettuare delle analisi riferite alle singole realtà della RPF, anche con il supporto dei Referenti di Edificio.</i>	
3.1.5	Corrispettivi e modalità di determinazione per attività a richiesta per immobile. La sezione contiene, con riferimento ai singoli immobili, i corrispettivi delle attività a richiesta extra-canone comprensivo di computo metrico e modalità di determinazione per area omogenea <i>La sezione costituisce un riferimento per la determinazione dei corrispettivi delle attività a richiesta, con aggregazione per singolo immobile.</i>	
3.1.6	Riepilogo dei corrispettivi per i servizi attivati La sezione contiene, una sintesi in forma tabellare, per singolo immobile, dei servizi attivati, dei corrispettivi per i servizi attivati a canone e dei corrispettivi per i servizi a richiesta. E' presente inoltre una sintesi riferita all'intera RPF,	



		insieme ai dati fondamentali (consistenze suddivise per area omogenea di ciascun immobile e totali). Con questi dati è costruita la tabella relativa ai costi medi al mq dei servizi, che possono essere oggetto di un rapido benchmark da parte dell'Amministrazione. <i>La sezione costituisce un riferimento per la determinazione dei corrispettivi delle attività a richiesta, con aggregazione per singolo immobile.</i>
	3.1.7	Importo a consumo "ICS" per le attività a richiesta La sezione contiene, una sintesi in forma tabellare, per singolo immobile, dei corrispettivi per i servizi a richiesta ed una sintesi riferita all'intera RPF. <i>La sezione costituisce un riferimento per la definizione dell'importo ICS (importo a consumo) definito nell'ambito dell'OPF.</i>
	3.1.8	Confronto con i precedenti contratti La sezione illustra il confronto fra i contenuti della RPF e i contenuti tecnico – economici precedenti attivati, al fine di determinare un Indice di valutazione globale dei livelli di servizio e dei prezzi e giustificare la convenienza tecnico – economica della Convenzione. (Immobile/i oggetto del Contratto precedente; Tipo servizio del Contratto precedente; Canone/extra-canone; Data Inizio Servizio; Durata del Servizio; Frequenza; Quantità; Unità di misura relativa alla quantità; Importo Servizio del Contratto precedente; Importo Presidio del Contratto precedente; Numero Risorse del Contratto precedente; Livello di Soddisfazione precedente; Risparmio sull'importo del servizio sul Contratto precedente). <i>La sezione costituisce un riferimento fondamentale per il Supervisore, che trova in essa la giustificazione tecnico – economica per l'adesione alla Convenzione.</i>
4	SEZIONE GESTIONALE	
	4.1	Calendario lavorativo
	4.1.1	Calendarizzazione delle attività a canone
	4.1.2	Calendarizzazione delle attività extra-canone
	4.2	Sottosezione dedicata alle modalità di coordinamento e interfaccia Fornitore / Amministrazione. Nella sezione sono descritte le modalità di consegna degli immobili a seguito OPF, l'organizzazione del Call Center per la gestione della Convenzione e dei Livelli di Priorità, le modalità di gestione degli ordini di attività e di consuntivazione e rendicontazione delle stesse. <i>La sezione riporta le principali "regole del gioco" per l'interfaccia fra Amministrazione e Fornitore per una gestione dell'appalto conforme al Capitolato Tecnico ed all'offerta tecnica.</i>
	4.3	Modalità di consegna degli immobili a seguito OPF. Nella sezione vengono indicate: (a) modalità con cui il Fornitore provvederà alla redazione del Verbale di Consegna, allegato all'ordinativo principale di fornitura, finalizzato alla presa in consegna e alla formalizzazione delle modalità operative di gestione dell'OPF; (b) contenuti di dettaglio del Verbale di Consegna, (presa in consegna degli immobili; calendario lavorativo; gestione degli indicatori di prestazione; particolari situazioni da escludere dal calcolo del livello di servizio e indicatori di prestazione; costi dei servizi; altro); (c) descrizione delle modalità di gestione di situazioni particolari che potrebbero dare origine a contestazioni. <i>La sezione riporta le principali "regole del gioco" per quanto riguarda le modalità di consegna degli immobili, in maniera chiara e trasparente.</i>
	4.4	Call Center. Nella sezione sono descritte le procedure e le modalità di comunicazione delle segnalazioni alle unità competenti finalizzate all'attivazione dei processi operativi: a) n. addetti; b) orari del Call Center; c) struttura organizzativa del Call Center; d) modalità di funzionamento del Call Center.
	4.5	Gestione degli ordini di attività. Nella sezione sono riportate le procedure finalizzate alla gestione degli ordini di attività successivamente alla pianificazione ed all'autorizzazione delle singole operazioni interne ai singoli servizi. <i>La sezione completa la parte gestionale, in quanto la gestione degli Ordini di Attività ha particolare importanza per la regolare esecuzione delle attività a richiesta.</i>
	4.6	Modalità di consuntivazione e rendicontazione. Nella sezione sono descritte le procedure e le modalità di consuntivazione e rendicontazione delle attività erogate <i>La sezione chiarisce il processo di consuntivazione e rendicontazione seguito dal Fornitore</i>
	4.7	Sottosezione dedicate al coordinamento con soggetti terzi. Nella sezione sono descritte le modalità di coordinamento con i contratti già in essere (manutenzioni, energia, etc.) relativi ad altre tipologie di servizi e le modalità di consegna degli immobili all'atto dell'OPF e di redazione del Verbale di Consegna <i>La sezione completa la parte gestionale</i>
	4.7.1	Coordinamento con i contratti in essere. Nella sezione sono riportati: (a) le attività propedeutiche all'avviamento dei servizi da erogare; (b) le modalità operative del coordinamento con i contratti in corso. <i>La sezione completa la parte gestionale</i>
	4.7.2	Modalità di consegna degli immobili a nuovo Fornitore al termine del contratto. Nella sezione vengono indicate le modalità di consegna degli immobili a nuovo Fornitore al termine del contratto. <i>La sezione completa la parte gestionale</i>
	4.8	Sottosezioni dedicate alla definizione delle procedure e delle misure proposte del Sistema Integrato di Gestione, personalizzate per l'Amministrazione
	4.8.1	Modalità di raccordo con vincoli, regolamenti e disposizioni dettate dalla Amministrazione. Nella sezione sono riportate le modalità di raccordo con i specifici regolamenti e vincoli a cui i luoghi da rilevare sono sottoposti in virtù delle funzioni a cui sono destinate dettati dalla Amministrazione (modalità di eccesso e rilievo nei luoghi e nelle aree omogenee predefinite sottoposte e vincoli, divieti di accesso, divieti di misurazione degli spazi, divieti di scattare e riprodurre immagini fotografiche): n. e data; disposizione, protocollo, circolare ; codice identificativo; servizi coinvolti ; funzioni dell'Amministrazione coinvolte; funzioni del Fornitore coinvolte; aree omogenee coinvolte; disposizioni contenute. <i>La sezione completa la descrizione delle modalità gestionali del servizio</i>
	4.8.2	Gestione della sicurezza D. Lgs. 81/08 e s.m.i.



		Nella sezione sono individuate le procedure operative legate agli adempimenti di sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/08 e s.m.i. <i>La sezione completa la descrizione delle modalità gestionali del servizio</i>
4.8.3	Misure di gestione/tutela ambientale e programma formativo.	Nella sezione sono riportate le misure adottate di gestione/tutela ambientale e il programma formativo: (a) Titolo e descrizione delle misure; (b) codice identificativo della misura; (c) servizi coinvolti; (d) funzioni dell'Amministrazione coinvolte; (e) funzioni del Fornitore coinvolte; (f) aree omogenee coinvolte; (g) programma formativo (n. ore, destinatari, docenti, temi del percorso formativo, data inizio e fine del corso, obiettivi del corso). <i>La sezione completa la descrizione delle modalità gestionali del servizio</i>
4.8.4	Misure per la informazione degli utenti.	Nella sezione sono riportate le misure adottate per informazione degli utenti: a) Titolo e descrizione delle misure; b) codice identificativo della misura; c) servizi coinvolti; d) funzioni dell'Amministrazione coinvolte; e) funzioni del Fornitore coinvolte; f) aree omogenee coinvolte; g) programma informativo (modalità, canali, strumenti, etc.). <i>La sezione completa la descrizione delle modalità gestionali del servizio</i>
4.9	Livelli di Servizio:	
4.10	Gestione degli indicatori	
4.11	Sottosezione dedicate all'Anagrafica Tecnica: Nella sezione sono riportate le anomalie e le criticità emerse in fase di predisposizione dei sopralluoghi per la predisposizione del PDA e i criteri per la redazione dell'Anagrafica Tecnica.	
4.11.1	Anomalie / eccezioni.	Nella sezione sono riportate le anomalie e le criticità emerse in fase di predisposizione dei sopralluoghi: a) anomalie rilevate nel corso dei sopralluoghi; b) dati mancanti; c) mancati rilievi per impossibilità/divieti/accessi regolamentati di accesso ai locali; d) criticità; e) altre anomalie. <i>La sezione ha l'obiettivo di condividere eventuali situazioni che possono avere un impatto sul servizio, sia a livello gestionale, sia a livello operativo, sia a livello economico</i>
4.11.2	Criteri per la redazione dell'anagrafe.	Nella sezione sono dettagliate le modalità previste per la: a) formazione e gestione dell'anagrafica tecnica finalizzata all'acquisizione e al costante aggiornamento di tutte le informazioni relative agli oggetti (servizi, edifici, aree omogenee,) oggetto dell'Ordinativo Principale di Fornitura e alla creazione della base conoscitiva per la corretta erogazione dei servizi; b) integrazione di tutti i dati già esistenti. <i>La sezione completa la descrizione delle modalità gestionali del servizio</i>
4.12	Sezioni dedicate all'organizzazione e alla formazione delle risorse per l'OPF.	
	Nella sezione è riportata la struttura organizzativa dedicata all'OPF, il calendario lavorativo, la logistica di commessa e le attrezzature e macchinari utilizzati, inoltre è descritto il Piano di formazione da erogare a tutto il personale e le modalità di rendicontazione dello stesso. <i>La sezione completa la descrizione delle modalità gestionali del servizio</i>	
4.12.1	Struttura organizzativa.	Nella sezione è descritta la struttura organizzativa dedicata dal Fornitore per: a) coordinamento a livello centrale delle attività gestionali; b) coordinamento delle attività operative; c) interrelazione ed interfacciamento tra le funzioni; d) coordinamento e controllo fra le diverse unità centrali e periferiche della struttura organizzativa. <i>La sezione completa la descrizione delle modalità gestionali del servizio</i>
4.12.2	Logistica e attrezzature.	Nella sezione è descritta l'organizzazione logistica del Fornitore (sedi e magazzini); macchinari e attrezzature utilizzate. <i>La sezione completa la descrizione delle modalità gestionali del servizio</i>
4.12.3	Piano di formazione e modalità di rendicontazione.	Nella sezione è descritto il piano di formazione e modalità di rendicontazione: (n. ore complessivo e per singolo corso; destinatari; docenti; tutor; temi per singolo corso; data inizio e fine per singolo corso; obiettivi di ciascun corso; modalità di rendicontazione; eventuali attestazioni / certificazioni rilasciate). <i>La sezione completa la descrizione delle modalità gestionali del servizio</i>
ALLEGATI:		Sono riportati tutti i documenti di riferimento (ad es.: corrispondenza con l'Amministrazione, RPF, Verbale di Consegna, ecc.).
1	Richiesta Preliminare di Fornitura	Copia della Richiesta Preliminare di Fornitura e allegati.
2	Corrispondenza con l'Amministrazione Ordinante e il Supervisore	Copia di tutta la corrispondenza con l'Amministrazione Ordinante e il Supervisore (fax, e-mail, ecc.).
3	Atti costituenti riserve	Copia di atti costituenti riserve
4	Verbale di Consegna	Copia del Verbale di consegna degli immobili.

C. Metodologie tecnico – operative per lo svolgimento ed il controllo dei servizi gestionali









Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto
impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex
art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a
favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia



Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
42

































Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia

















Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
58




























D.1.b.2 Prodotti

Per l'erogazione del servizio di pulizia l'Offerente utilizza prodotti che minimizzano l'impatto ambientale a supporto della sostenibilità ambientale su cui si sviluppa l'intero progetto; infatti recependo le prescrizioni relative ai prodotti chimici per pulizia contenute nel recente D.M. del 24/05/2012 **“Piano D'azione Nazionale Sul Green Public Procurement (Pangpp): Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene”** ha selezionato i seguenti prodotti.

Produttore, Nome Commerciale, Impiego e Certificazioni possedute		
Prodotti per l'igiene		
	Tana professional Werner & Mertz “linea green care” Alkastar - Detergente per sanitari e materiali delicati. Green Care Alkastar è un detergente per sanitari alcalino delicato di alta qualità privo di acidi e cloro, adatto soprattutto per la pulizia quotidiana di sanitari e materiali delicati. Ha ottime proprietà detergenti, rimuove con facilità lo sporco più ostinato dei sanitari ed è particolarmente efficace su sporchi grassi oleosi.	
	Tana Professional Werner & Mertz Toilet Cleaner - Detergente per w.c. Detergente ecologico per WC a base di solventi naturali dello sporco. Potente azione detergente ed alle proprietà naturali anticalcare del limone elimina senza fatica lo sporco all'interno di wc ed urinatoi. Utilizzo veloce e semplice grazie al flacone ergonomico.	
	CA 10 C Kärcher - Disincrostante bagni. Disincrostante a basso impatto ambientale per superfici dure resistenti agli acidi. Molto attivo e denso dal profumo fresco. Rimuove calcare e residui di sapone da piastrelle, lavandini, ceramiche e superfici plastiche.	
	Sutter Professional Edelweiss - Detergente disincrostante. Detergente acido di uso giornaliero che consente una rapida ed efficace pulizia di tutte le superfici dei servizi igienici.	
	CA 50 C Kärcher - Detergente neutro per pavimenti duri. Detergente a basso impatto ambientale concentrato, per la pulizia manuale di pavimentazioni dure resistenti all'acqua. Asciuga velocemente senza lasciare aloni utilizzabile anche su superfici plastiche e lucide. Utilizzato per pre-impregnazione dei Mop	
	Karacho Green Care -Detergente smacchiatore per superfici tessili Detergente ecologico specifico per la pulizia delle superfici tessili (zerbini, moquette, ecc.), utilizzabile anche con macchina iniezione-estrazione. Impiegato con macchina lavamoquette per la pulizia e l'eliminazione delle macchie dalle superfici tessili di zerbini e moquette, secondo i dosaggi indicati dal produttore.	
	CA 40 R Kärcher - Detergente per vetri e cristalli. Detergente a basso impatto ambientale, pronto all'uso, per vetri, cristalli, superfici lucide e multiuso. Asciuga velocemente senza lasciare aloni, utilizzabile anche su superfici plastiche.	



Produttore, Nome Commerciale, Impiego e Certificazioni possedute		
	Sutter Professional Amela - Detergente Multiuso. Detergente multiuso profumato per la pulizia giornaliera dei pavimenti e superfici lavabili. Ideale per macchine lavasciuga	
	Sutter Professional Terso - Detergente Universale Concentrato. Detergente universale con profumo floreale per la pulizia giornaliera di tutte le superfici lavabili.	
	Tana Professional Werner & Mertz Delicat - Detergente per superfici tessili. Delicat è un detergente per tessuti creato secondo i principi dello sviluppo sostenibile.	
	Sutter Professional Emerald - Detergente naturale ad elevate prestazioni. Detergente sgrassante universale di origine vegetale con effetto antistatico. Adatto a tutti i tipi di pavimento compreso il parquet. Colore prodotto (verde) conforme allo standard codici colore internazionale per meglio aiutare l'operatore. No pittogrammi CLP. Zero bio-accumulo. Completamente biodegradabile.	
Prodotti disinfettanti		
	Amuchina S.P.A. Antisapril Verde - Disinfettante: Disinfezione di superfici lavabili di ambienti ospedalieri (sale operatorie, ambulatori, corsie, reparti, cucine, laboratori). Disinfezione di ambienti per la preparazione o la vendita di alimenti. Disinfezione di biancheria infetta. Disinfezione di servizi igienici. Il principio attivo di ANTISAPRIL DISINFETTANTE (Cloro Attivo ottenuto per elettolisi parziale) penetra nella cellula microbica ed ossida irreversibilmente i gruppi sulfidrilici di alcuni enzimi essenziali del metabolismo energetico. Presidio Medico Chirurgico n. 99/41.	Presidio Medico Chirurgico n. 99/41
	Sutter Onda - Disinfettante: Disinfettante - Detergente a doppia azione. Il principio attivo benzalconio cloruro unito ai tensioattivi non ionici ed alle essenze balsamiche garantisce un sicuro effetto disinfettante-detergente oltreché deodorante. ONDA è particolarmente indicato per disinfettare e deodorare ambienti dove esiste il rischio di contaminazione, e comunque in tutti i locali adibiti al pubblico Presidio Medico Chirurgico n. 14576	Presidio Medico Chirurgico n. 14576
Altri prodotti		
	Sutter Professional Meteor Maxima - Cera per pavimenti. Emulsione formulata con una miscela esclusiva di polimeri e cere per uno speciale effetto satinato. Registrato Underwriters Laboratories Inc. come cera ad alta resistenza anti-scivolo.	 CAM All. B
	Sutter Professional STRAIK N.R. - Decerante senza risciacquo con un alto potere solubilizzante per una rapida rimozione degli strati di cera acrilico metallizzata. Ottimo potere solubilizzante per una rapida rimozione degli strati di cera. Consente un notevole risparmio di tempo. L'eventuale residuo non compromette l'adesione della cera sul pavimento.	 CAM All. B
	Sutter Professional AMBER - Sgrassatore pronto all'uso di origine vegetale per tutte le superfici (compreso alluminio). Colore prodotto (giallo) conforme allo standard codici colore internazionale per meglio aiutare l'operatore. Efficace ma sicuro per l'operatore se utilizzato in accordo alle istruzioni d'uso e alle altre informazioni riportate in etichetta. Conforme ai criteri HACCP. No pittogrammi CLP. Zero bio-accumulo. Completamente biodegradabile.	
Altri prodotti - Prodotti superconcentrati		
	Sutter Professional Floor Maxi - Detergente profumato per pavimenti con sistema in capsule idrosolubili per lavasciuga. Detergente polivalente, altamente concentrato ed efficace per il mantenimento con lavasciuga di tutti i tipi di pavimento anche protetti. Altissima sostenibilità ambientale (riduzione rifiuti e CO2).	
	Sutter Professional Floor - Detergente profumato per pavimenti con sistema in capsule idrosolubili, polivalente, per tutte le superfici lavabili e per il mantenimento di tutti i tipi di pavimento anche protetti. Specifico utilizzo nel secchio o piccole lavasciuga.	
	Sutter Professional Xtra-Deg (Ecocaps) - Detergente sgrassante con sistema in capsule idrosolubili ideale per tutte le superfici, in particolare per l'impiego su superfici inox ed ottimo per la rimozione di residui di grasso.	
Sutter Professional Multi - Detergente multiuso per superfici con sistema in capsule idrosolubili. 1 ECOCAPS in 1 flacone da 500 ml d'acqua. Altissima sostenibilità ambientale (riduzione rifiuti e CO2).		
Sutter Professional Bath - Detergente disincrostante concentrato deodorante in capsule idrosolubili, per rubinetti, rivestimenti ed arredi bagno. Lascia le superfici lucide con effetto anti-rideposito del calcare.		
Altri prodotti - Materiali economici		
Lucart carta igienica Jumbo ECO 900 ID. Carta igienica doppio velo, in fibre rigenerate.		
Lucart salviette asciugamani ECO Natural Lucart Z. Salviette ad alta assorbenza realizzate in carta totalmente riciclata, doppio velo.		
Lucart Veline multiuso Eco Natural 100 V. Veline in doppio velo, realizzate a partire da cartone riciclato.		
Lucart sacchetti igienici. Sacchetti per la raccolta differenziata di assorbenti igienici, in carta riciclata, di colore bianco.		
	Werner & Mertz Soft Sensation. Sapone ecologico ipoallergenico per le mani, ideale per il lavaggio quotidiano. Dermatologicamente testato con HRIPT -human repeat insult patch test-	



Come illustrato nella tabella, i prodotti che l'Offerente intende utilizzare sono Ecolabel o certificati da laboratorio Biolab, leader nelle analisi chimico - fisiche e accreditato ISO 17025, attestante la conformità ai C.A.M. (Criteri Ambientali Minimi D.M. 24.05.2012). Tali certificazioni sono fornite nel volume "Allegati", oltre alle dichiarazioni di cui



all'Allegato "B" dei C.A.M.

I prodotti superconcentrati saranno utilizzati in alternativa ai prodotti concentrati, a seconda del contesto operativo interno a ciascun edificio.





INSETTI VOLANTI. Per ciò che concerne invece gli interventi di disinfestazione di insetti volatili si prevede l'**utilizzo di prodotti mirati a bassissima tossicità**, che dipendono dalle tipologie di insetto, dalla topografia del luogo e dall'incidenza sulle attività ordinarie dell'edificio. **Proattivamente si provvede a contrastare la proliferazione larvale con il trattamento delle caditoie e degli impianti fognari**, secondo tempistiche concordate con il Supervisore dell'Amministrazione Contraente.



Il **piano di bonifica degli esemplari adulti**, invece, prevede *l'applicazione di insetticida ad alto potere abbattente*, per evitare l'insorgere di possibili fenomeni di resistenza, e nei luoghi ove si renda necessario, l'erogazione avviene sotto forma micronizzata durante le ore crepuscolari e/o notturne con atomizzatori.



INSETTI STRISCIANTI. Per le **blatte**, si **distribuiscono trappole collanti** con feromoni o attrattivi alimentari in aree in cui si preveda la presenza di blatte. Da un'analisi degli individui catturati è possibile valutare le specie presenti, il loro numero approssimativo ed identificarne i possibili rifugi.

Per gli **insetti striscianti in genere** è previsto il posizionamento di trappole insetticide nelle aree omogenee interne ed esche in granuli nelle aree omogenee esterne. Su tali basi è effettuata un'**accurata pulizia per rimuovere il materiale organico di cui gli insetti si nutrono**.

Le superfici sulle quali le blatte si spostano sono trattate con spruzzatore a pressione e con insetticidi liquidi. Dette operazioni possono rendersi necessarie solo in presenza di verde esterno e potenzialmente in siti soggetti a fonti di inquinamento esterno.

5-FASE MONITORAGGIO E CONTROLLO



D.2.a.1 Soluzioni volte a garantire l'efficacia delle attività di monitoraggio

Le **attività di monitoraggio sono svolte dagli addetti alla disinfestazione e derattizzazione in modo costante controllando tutti i luoghi in cui sono state collocate trappole, esche, collanti e disabitanti per rettili** e non solo un campione di essi.

Sulla base dell'analisi effettuata in partenza e sulla base delle registrazioni sulle planimetrie delle trappole e delle esche collocate all'interno di ciascuna area omogenea sono condotti **i controlli a titolo migliorativo ogni due settimane rispetto alla frequenza mensile prevista da capitolato** all'interno della scheda "Attività ordinarie di disinfestazione".

Per ogni punto controllato sono compilate dagli addetti delle **schede di sintesi** della situazione riscontrata e si aggiornano le planimetrie circa la collocazione di eventuali nuove trappole e/o esche. Nella scheda di sintesi si segnalano le seguenti informazioni:

- ancora presenza di popolazione infestante;
- numerosità;
- quantitativo di massima degli esemplari debellati;
- individuazione di nuovi punti di accesso degli infestanti;
- livello di pulizia delle aree interessate.

Tali dati sono confrontati con la situazione iniziale e con tutti i dati emersi dai controlli precedenti così da individuare eventualmente, se i risultati sono negativi, nuove strategie per l'area omogenea interessata.

Durante la fase di controllo sono inoltre eliminate dagli addetti eventuali carcasse ed infestanti morti grazie alle precedenti somministrazioni di prodotti e allocazione di trappole e/o esche.

L'attività di registrazione è semplificata dall'adozione delle più recenti tecnologie, quali la georeferenziazione dei tablet PC disposizione delle risorse ed alle scansioni delle etichette informative, una per ciascuna postazione di controllo (erogatori di esca tossica nelle aree esterne, trappole collanti per il monitoraggio dei Roditori e le trappole attivate con fenomeno specifico per il monitoraggio delle blatte).

La scheda di sintesi è infatti direttamente compilabile a Sistema Informativo e può essere riferita al singolo punto di controllo, attraverso la **scansione del QR Code** apposto sull'etichetta di identificazione dello stesso.

Tutte le informazioni relative alle schede di sintesi sono disponibili e aggregabili all'interno di un'apposita sezione del **Portale dei Servizi in Convenzione**.

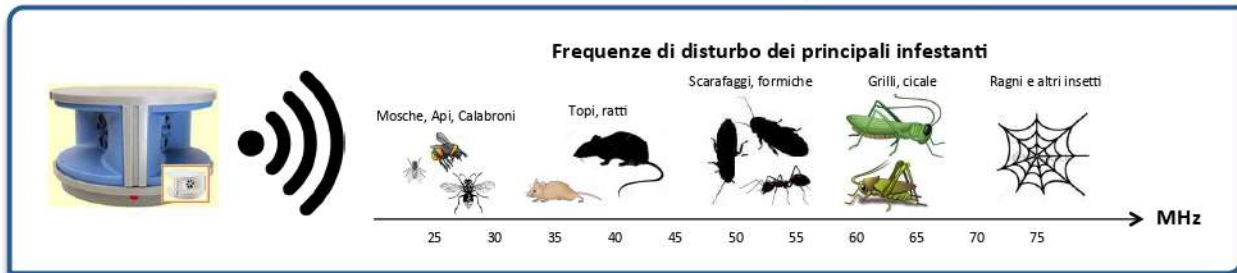
Attraverso di esso si potrà tenere sotto controllo l'andamento del servizio, quantificando le catture effettuate in ciascuna postazione, **mettendo dunque l'Amministrazione in condizione di potere valutare l'efficacia del servizio, oltre a modulare quest'ultimo in relazione alle effettive esigenze delle diverse aree in oggetto**. In questo modo le trappole verranno posizionate in quantità adeguate e nei punti ottimali laddove si presenti la reale necessità.

Nella seguente figura è rappresentato l'utilizzo della tecnologia QR Code per la compilazione delle schede di sintesi e anche per l'accesso alle informazioni statistiche e storiche relative al singolo punto di controllo. Tutti i punti di controllo sono mappati all'interno delle planimetrie di Anagrafica Tecnica, disponibili all'interno del Sistema informativo.



0
2
a
0
0
a
a
b
e
i

/
e
e
)
li
|
|
|
|



Il dispositivo emette ultrasuoni, in uno spettro di frequenze che attacca i sistemi nervosi ed uditivi degli infestanti più comuni. Gli ultrasuoni non sono percepibili dagli esseri umani e dagli animali domestici. Il dispositivo permette quindi di “saturare” una zona e di allontanare infestanti quali topi, ratti, scoiattoli, ghiari, ragni, formiche, scarafaggi, scorpioni, pulci, cimici, zecche, pesciolino argentato etc. Per evitare fenomeni di assuefazione, il dispositivo emette secondo una frequenza ciclica che cambia ogni 6-8 secondi. Pertanto l'efficacia è totale in quanto è impossibile per i roditori e molti insetti adattarsi. Il dispositivo è indicato per uso all'interno e in particolare in prossimità dei potenziali ingressi degli infestanti.

SPECIFICHE. Frequenza: da **28.000 a 60.000 Hz** variabile in automatico - 2 speaker con 130 db ciascuno - area coperta 100 mq senza ostacoli (muri) - emissione a 260° gradi - pulsante test - Led di funzione - consumo 5W - cavo alim. mt. 1,0 - alimentazione: 220V - Dim. cm. 12x10xh.7.

D.2.a.2.2 Trappole multicattura Ekomille

Le trappole multicattura sono un chiaro esempio di intervento a basso impatto ambientale in cui si sfrutta unicamente il comportamento del topo che abitualmente si muove rasente alle pareti e che nel fare ciò si infila inconsapevolmente in queste trappole. Ekomille è l'apparecchiatura elettromeccanica per la cattura continua e multipla di roditori sinantropi.

Assicura igiene, sicurezza ed ecologia perché non impiega veleni o sostanze nocive ma semplici adescanti alimentari. Non è assolutamente pericoloso e garantisce la massima igiene poiché le carcasse non sono disperse nell'ambiente ma trattenute al suo interno per essere gestite in base alla normativa vigente. L'animale, attirato dall'odore degli adescanti naturali, viene catturato istantaneamente appena tenta di mangiare. Sensibilissimi congegni elettronici consentono catture multiple e continue. **Le catture sono registrate nel tempo e permettono di identificare l'andamento temporale dell'infestazione. Tali informazioni sono mostrate all'interno delle schede di sintesi.**



D.2.a.2.3 Trappole elettroniche per topi VICTOR



Le trappole elettroniche permettono un'uccisione rapida. I topi muoiono in 3 secondi. Di elevatissima efficacia, uccide il 100% dei topi catturati. Semplicissima da usare, basta mettere l'esca, posizionarla contro il muro e accenderla. Questa trappola per topi elettronica utilizza una tecnologia avanzata a sensore che individua il topo quando entra nell'unità e produce una scossa ad alta tensione che lo uccide in pochi secondi senza procurargli sofferenze. L'interruttore di sicurezza disattiva la trappola quando il coperchio è aperto, è sicura quindi per l'utilizzo in presenza di bambini o animali domestici. Il tunnel brevettato impedisce la fuga al topo bloccandolo sulle piastre elettrificate.

D.2.a.2.4 Carte collanti atossiche

Anche le carte collanti atossiche costituiscono un intervento a basso impatto ambientale: si tratta infatti di cartoncini grandi quanto una cartolina sul quale viene depositato uno strato adesivo che cattura topi e ratti che dovessero transitarci sopra. L'uso di queste trappole consente di identificare la tipologia di infestazione (ratti, topi e insetti striscianti) e le vie di accesso in un ambiente chiuso.



D.2.a.2.5 Prodotti bio repellenti


Sono **prodotti bio-repellenti organici a base di estratti di origini naturali**, granuli di mais o di polistirene, non uccidono i topi ma li tengono lontani in modo efficace e senza effetti indesiderati per l'utilizzatore ed animali domestici.

D.2.a.2.6 Esche rodenticide e relativi erogatori



Completato l'intervento di posizionamento dei prodotti, gli stessi verranno lasciati agire per l'intervallo di tempo definito nella scheda tecnica. Gli operatori avvieranno quindi la rimozione/sostituzione dei prodotti consumati o non più efficaci e provvederanno al loro posizionamento all'interno del sacco appropriato (non rifiuti urbani), in accordo alla normativa vigente. Durante la rimozione dei prodotti si controllerà lo stato corrente dell'infestazione e si provvederà all'eventuale ripristino delle trappole. Ripristinate le trappole, gli operatori dovranno attendere nuovamente l'intervallo di tempo descritto nella scheda tecnica prima di effettuare il nuovo controllo. Completato l'intervento sia di collocazione che di ripristino, l'operatore provvederà a pulire e sanificare l'attrezzatura utilizzata e i dispositivi di protezione personale. **Ogni anomalia riscontrata durante l'esecuzione dell'intervento è segnalata tempestivamente al Gestore del Servizio.**

Tipologia di esca	Descrizione
Prodotti	
Adibrom paraffinato	Esca rodenticida pronta all'uso in blocco paraffinato, per uso professionale. Indicato contro tutti i tipi di roditori. E' accettato senza difficoltà, in quanto il sapore è mascherato con sostanze appetenti ed adescanti appropriate. Una sola ingestione di ADIBROM PARAFFINATO è letale anche verso roditori "resistenti" ai tradizionali topicidi. Il roditore, una volta ingerita l'esca, muore nel giro di qualche giorno per emorragia interna, senza destare sospetto negli altri componenti della colonia. Contiene denatonio benzoato come amaricante.
Adibrom pasta	Esca rodenticida pronta all'uso in pasta fresca per uso professionale. L'ADIBROM PASTA è indicato contro tutti i tipi di roditori. E' accettato senza difficoltà, in quanto il sapore è mascherato con sostanze appetenti ed adescanti appropriate. Una sola ingestione di ADIBROM PASTA è letale anche verso roditori "resistenti" ai tradizionali topicidi. Il roditore, una volta ingerita l'esca, muore nel giro di qualche giorno per emorragia interna, senza destare sospetto negli altri componenti della colonia. Contiene denatonio benzoato come amaricante.
Brodif ABD	Topicida-ratticida per uso domestico, urbano e bonifiche territoriali, il BRODIF ADB è indicato contro tutti i tipi di roditori. E' accettato senza difficoltà, in quanto il sapore è mascherato con sostanze appetenti ed adescanti appropriate. Una sola ingestione di BRODIF ABD è letale anche verso roditori "resistenti" ai tradizionali topicidi. Il roditore, una volta ingerita l'esca, muore nel giro di qualche giorno per emorragia interna, senza destare sospetto negli altri componenti della colonia. Contiene denatonio benzoato come amaricante.
Rattidifen Pasta	Esca rodenticida pronta all'uso in pasta fresca, per uso professionale. Il RATTIDIFEN PASTA è indicato contro tutti i tipi di roditori. E' accettato senza difficoltà, perché il sapore è mascherato con sostanze appetenti ed adescanti appropriate. Una sola ingestione di RATTIDIFEN PASTA è letale anche verso roditori "resistenti" ai tradizionali topicidi. Il roditore, una volta ingerita l'esca, muore nel giro di qualche giorno per emorragia interna, senza destare sospetto negli altri membri della colonia. Contiene denatonio benzoato come amaricante.
Carta Topicida Glue TWIN	Colla topicida atossica , incolore e inodore per la cattura di topi, ratti e insetti striscianti. Ottima proprietà adesiva e elevata resistenza all'umidità. Applicata uniformemente su supporti quali cartone, tavolette di legno costituisce una trappola per infestanti che, passandovi sopra, vengono catturati. Può essere impiegata per eliminare le infestazioni di roditori in abitazioni, garage, magazzini, depositi, allevamenti e aree rurali in genere.
Imperial Euromop "Scappatopo"	Bio-repellente la cui efficacia è stata scientificamente testata dall'Università di Napoli e di Roma, è particolarmente indicato all'interno di aree ristrette o la cui conformazione (es. spazi uffici) non consentirebbe una efficace installazione di dissuasori a ultrasuoni. Formulato a base di estratti di origine naturale, non fastidiosi per l'uomo o altri animali domestici, esso agisce sul principio della multi-repellenza sensoriale e stimola nel topo il comportamento innato alla fuga.
Colkim "Mouse Stop"	Dissuasore bio-chimico ad azione chimica e meccanica , da utilizzarsi prevalentemente presso cunicoli, tubazioni o passerelle destinati a contenere servizi. Questa particolare pasta, composta di oli vegetali e palline di polistirene, impedisce ai roditori di aprirsi un varco attraverso di essa. Gli ingredienti che la compongono, avendo un alto potere tixotropico (al suo interno rimane sempre morbida), fanno sì che il roditore smetta immediatamente di roderla dopo il primo morso.
Chemical Laif DC/4 Universal 14	Detergente - disinfettante a base di dimetiltetradecilbenzilammoniocloruro alla cui attività biocida si associa l'azione sinergica battericida del Sale Anfotero. Tale formulato risulta pertanto essere un potente disinfettante e detergente dalla spiccata attività biocida e con ampio spettro di azione e trova un'applicazione ideale nel caso di bonifica ambientale e tutte quelle attività che richiedono la pulizia e la disinfezione degli ausili utilizzati per la disinfezione e la derattizzazione.
Attrezzature	
PEST3000	Sistema repellente ad ultrasuoni , multispettro, con saturazione sonora nel campo degli ultrasuoni. Permette l'allontanamento di diverse specie di infestanti, disturbati dalle frequenze emesse. Tali frequenze non sono percepite e non sono dannose per umani e animali domestici.
Trappole multicattura Ekomille	Trappola elettromeccanica . La trappola consente di intrappolare roditori in maniera ecologica e continua. Non impiega sostanze nocive ma solamente adescanti alimentari. Garantisce la massima igiene perché le carcasse non sono disperse nell'ambiente.
Trappole elettroniche	Trappola elettronica . Elimina l'infestante senza provocare dolore, in maniera istantanea, attraverso il meccanismo della elettrocuzione (scossa elettrica ad alta tensione). Il dispositivo e le piastre conduttive

Tipologia di esca	Descrizione
VICTOR	sono all'interno del dispositivo, non raggiungibili da bambini o animali domestici. La trappola è energeticamente indipendente e garantisce oltre 100 eliminazioni con un'unica carica.
Top Rat Duo – Mice Station	 Erogatore di sicurezza ad ampio raggio di azione specifico , anche per aree esterne e per la formazione di perimetri di sicurezza costruito con robusta plastica stampata ad iniezione. Il modello scelto è ideale anche per l'installazione presso aree esterne (aree rifiuti etc.)

D.2.a.3 Attrezzature e prodotti finalizzati all'efficacia del servizio di disinfestazione erogato

La procedura di disinfestazione varia in funzione delle aree omogenee della struttura in esame. Particolare attenzione è rivolta alla minimizzazione dell'impatto ambientale, inteso come:

- *Diminuzione dell'impiego di prodotti chimici* e di diffusione degli stessi all'interno degli ambienti e nell'ambiente esterno;
- *Minimizzazione del tempo di indisponibilità degli ambienti* oggetto delle attività, in modo da consentire una pronta ripresa delle attività.

DISINFESTAZIONE DI INTERNI. Per gli **ambienti interni** gli interventi sono organizzati preferibilmente negli orari di non occupazione degli ambienti. Con tecniche e prodotti tradizionali, l'attività si articola nelle seguenti fasi di lavoro:



DISINFESTAZIONE DEGLI ESTERNI. Per gli **ambienti esterni**, gli interventi sono programmati durante le ore con minor afflusso di utenti interni ed esterni all'interno delle strutture dell'Amministrazione così da creare il minor disturbo possibile alla viabilità. Il personale addetto dell'Offerente informerà tempestivamente il Supervisore dell'Amministrazione Contraente affinché, per il tempo previsto dalle schede tecniche del prodotto utilizzato, l'area venga resa non agibile al pubblico e al personale interno dell'Amministrazione. Il flusso di lavoro è rappresentato nel seguente schema concettuale.



L'Offerente intende applicare preferibilmente, ove possibile, specifici metodologie e tecnologie di disinfestazione a bassissimo impatto ambientale, di seguito illustrate.

D.2.a.3.1 Crio disinfestazione

La crio disinfestazione è una nuova tecnica di eliminazione delle popolazioni infestanti basata sull'erogazione di azoto liquido a pressione costante. L'azoto liquido stoccato a -196°C ha un immediato potere di **crio-ustione**, in grado di uccidere ogni tipologia di insetto a qualsiasi stadio vitale. Poiché è il componente primario dell'aria (79% ca.)



l'azoto permette di effettuare una **disinfestazione atossica** tanto che l'operatore non ha bisogno di maschera antigas per l'utilizzo del sistema. La sua **applicazione diretta**, garantisce l'eliminazione immediata di ogni infestante in ogni stadio vitale. È ideale per il trattamento degli ambienti da insetti striscianti quali formiche, blatte (scarafaggi), pesciolini d'argento etc. Data la sua completa atossicità, può essere utilizzato anche per bonificare interstizi, impianti elettrici in tensione (es. quadri elettrici, ove si annidano alcune specie di infestanti), superfici tessili, quali ad esempio sedie, poltrone, pavimenti tessili etc. Il sistema prevede un contenitore isolato (dewar) pressurizzato ed una lancia in materiale resistente alle basse temperature, che rende possibile nebulizzare qualsiasi ambiente con estrema praticità.

D.2.a.3.2 Prodotti dotati di solventi a basso impatto ambientale



Il progetto prevede largo utilizzo di prodotti con tecnologie di formulazione a bassissimo impatto ambientale. La tecnologia B.I.A. si articola in:

→ Utilizzo di principi attivi a base naturale estratti dai fiori di piretro (c.d. piretroidi) e innocui per l'uomo;

→ Utilizzo di solventi a base glicolica, con impatto nullo sull'uomo e sugli animali domestici e non tossiche per le piante.

Questa specifica formulazione conferisce ai prodotti una maggior sicurezza d'uso per gli utenti perchè inodore e non irritante e un maggior rispetto ambientale in quanto può essere utilizzato sul verde. Nelle tabella seguenti sono illustrati i principali prodotti a basso impatto ambientale previsti, con descrizione delle specie target, dei principi attivi utilizzati.

Produttore e Nome	Descrizione	Principi attivi	Zanzare	Mosche	Vespe	Blatte	Formiche	Cimici dei letti	Coleotteri	Lepidotteri
ZAPI EXPERT Boxtar	Emulsione concentrata B.I.A. insetticida per insetti volanti e striscianti	Tetrametrina 10% Pipenil Butossido 10% Reg. Min. Sal. 19403	✓	✓	✓			✓	✓	✓
ZAPI EXPERT Tator	Emulsione concentrata B.I.A. insetticida per insetti volanti e striscianti	Cipermetrina 10% Tetrametrina 2% PBO 15% Reg. Min. Sal. 19391	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ZAPI EXPERT Cipekill EC	Emulsione concentrata B.I.A. insetticida per insetti volanti e striscianti	Cipermetrina 10%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ZAPI EXPERT Deltakill Flow 2,5	Emulsione concentrata B.I.A. insetticida per insetti volanti e striscianti	Deltametrina 2.5%	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
ZAPI EXPERT Garban	Emulsione concentrata B.I.A. insetticida per insetti volanti e striscianti	Cipermetrina 10%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EKOMMERCE Blatrap gel	Trappola adesiva in cartoncino, ideale per blatte ed insetti striscianti	Trappola adesiva in cartoncino, con attrattivo alimentare in gel				✓	✓			

D.2.a.3.3 Prodotti biologici per insetti volatili

L'Offerente intende utilizzare specifici prodotti biologici per l'allontanamento di insetti volanti, le cui caratteristiche sono evidenziate nella tabella seguente.

Elemento e Descrizione
Prodotti per insetti striscianti
ECO CRAWL. Prodotto naturale biologico, costituito da una miscela di oli essenziali vegetali ed essenze balsamiche che diffondono profumi ed odori sgraditi agli insetti volanti. L'applicazione periodica del prodotto e la buona persistenza dello stesso liberano dagli insetti molesti come mosche, zanzare, moscerini, pappataci, etc. Non fitotossico, applicabile direttamente anche su piante ed essenze vegetali, il prodotto è indicato per ambienti civili, aree ufficio, spazi esterni aperti in genere. Composizione: oli vegetali estratti da arachide, cartamo, soia, senape, sesamo, cotone, cocco, aglio ed essenze balsamiche. Acqua e coformulanti q.b.
EKO FLY. Prodotto naturale biologico, costituito da una miscela di oli essenziali vegetali ed essenze balsamiche che diffondono profumi ed odori sgraditi agli insetti volanti. L'applicazione periodica del prodotto e la buona persistenza dello stesso liberano dagli insetti molesti come mosche, zanzare, moscerini, pappataci, etc. Non fitotossico, applicabile direttamente anche su piante ed essenze vegetali, il prodotto è indicato per ambienti civili, aree ufficio, spazi esterni aperti in genere. Composizione: oli vegetali estratti da arachide, cartamo, soia, senape, sesamo, cotone, cocco, aglio ed essenze balsamiche. Acqua e coformulanti q.b.

D.2.a.3.4 Attrezzature per la disinfestazione

Nella tabella seguente si riportano le attrezzature utilizzati per le attività di disinfestazione.

Descrizione e caratteristiche tecniche
 TIFONE mod. Citizen 26 – 300K conforme alla CEE 89/392. Attrezzatura autoportata, per la disinfestazione di aree esterne di grande estensione. CARATTERISTICHE TECNICHE. Motore Lombardini Diesel, 26 HP, raffreddamento a liquido, avviamento elettrico 12V silenzioso. Pompa Tifone TEA 55, portata 55 l/min, 3 membrane



Descrizione e caratteristiche tecniche

in VITON, pressione max 40 bar. Apparato ventilatore a turbina centrifuga con Testa Cannone Flessibile M30 GM ad orientamento omnidirezionale su circa 280° in orizzontale e 250° in verticale. Rullo avvolgimento manuale completo di 50 m di tubo e lancia mitra. Serbatoio integrato nel gruppo macchina in polietilene con capacità di 300 litri.



CRIOPEST pompa ad alta pressione di azoto liquido per criodisinfestazione. Il sistema è composto da: un Dewar da 50 lt. corredato di lancia per la distribuzione del gas; Carrello con ruote piroettanti (360°) per la movimentazione del dewar; Dimensioni: altezza cm 100; Peso a secco: kg 30; Peso a pieno carico: Kg 80; Diametro 400 mm.

Criopest è certificato secondo la norma TPED 99/36/CE in accordo alla norma UNI EN ISO 1251-1-2-3. Il processo di progettazione, produzione e fabbricazione è certificato TUV con certificato n° 523-035-2011 per normativa UNI EN ISO 3834:2006.



FROGGY pompa carrellata. Motopompa a scoppio carrellata per irrorazione; Modello IRRO 25. Pressione d'esercizio regolabile da 15 a 25 bar; Completa di lancia con ugelli intercambiabili. Serbatoio in polietilene anticorrosivo per agenti chimici; Bocchetto svuota serbatoio; robusto telaio in acciaio con ruote; Ruote alte 4.00 piene antiforo per percorsi disagiati. Tubo cm. 120 diam. 8 (su richiesta si può allungare); lancia a manopola da 850 mm e lancia 3 getti da 1350 mm.



POMPA ELETTRICA CON BATTERIA RICARICABILE, del tipo a spalla. Caratteristiche tecniche: • Basso volume di erogazione • Pressione media costante all'ugello: 4 BAR circa • Autonomia della batteria: 3 ore circa in funzionamento continuo • Ugello a cono regolabile ed ugello a ventaglio in corredo • Lancia in ottone con estensione max 1,5 metri • Peso a vuoto 3 kg • Capacità serbatoio liquido 10 litri • Fusto in materiale plastico HDPE (resistente ai prodotti chimici) • Tempo per un ciclo completo di ricarica: circa 10 ore • Trasformatore 220 V – 50 Hz •

Accumulatore 6 V – DC – 0,8 A • Misure di ingombro cm 31,5 x cm 14,5 x cm 40 h • Colorazione disponibile: bianco • Pompa a ingranaggi (idonea per formulati EC e microemulsioni acquose).



NEBULIZZATORE ELECTRIC SPRAY NEBULO. grazie alle ottime capacità di nebulizzazione garantite dal sistema ugello/diffusore (ad una regolazione media del flusso, il 70% delle goccioline prodotte ha un diametro mediamente compreso tra i 5 e i 10 micron), consente una migliore e razionale distribuzione del prodotto erogato.











Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia



Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
75



Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia



Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
76





Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia



Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
78



Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia



Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
79



Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia



Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
80





Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia



Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
82



Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia



Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
83



Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia



Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
84



Dell'implementazione del Piano e delle azioni formative in esso contenute si occuperà la funzione Personale e Formazione con il supporto delle Strutture Riduzione Impatto Ambientale e Comunicazione.



E. Sicurezza, gestione delle emergenze e Criteri Minimi Ambientali

E.1 Procedure inerenti la gestione della sicurezza

Le procedure la gestione della sicurezza sono implementate dall'Offerente in linea con la seguente normativa: **(a)** Decreto Legislativo 81/08 e dal suo aggiornamento il D.lgs 106/09; **(b)** D.Lgs. 151/2001: obblighi di valutazione dei rischi per le lavoratrici in gravidanza, maternità e puerperio; **(c)** D.Lgs. 334/99, "Seveso": norme per la prevenzione degli incidenti rilevanti; **(d)** D.M. 10/3/98: norme sulla sicurezza antincendio e sulla gestione delle emergenze.

L'approccio dell'Offerente pone da sempre al centro l'integrazione delle figure responsabili delle Amministrazioni Contraenti con le figure interne (Responsabile del Sistema di Gestione Integrato e RSPP). In tal modo è infatti possibile condividere e implementare in maniera più efficace le misure di tutela della salute e della sicurezza.



E.1.a Certificazioni e/o attestazioni in materia di sicurezza e salute dei lavoratori

Da sempre attenta alla salvaguardia del benessere e della incolumità delle proprie persone, L'Offerente è dotato delle più aggiornate certificazioni e attestazioni in materia di sicurezza. L'Offerente, infatti, oltre che della UNI EN ISO 9001:2008 e della UNI EN ISO 14001:2004, è dotata di specifiche certificazioni in materia di sicurezza, **SA 8000:2008** ed **OHSAS 18001:2007**. Gli approcci conformi a tali certificazioni sono integrati all'interno del Sistema di Gestione Integrato definito per la presente Convenzione. Di seguito sono illustrate le certificazioni possedute dall'Offerente in materia di sicurezza.



SA 8000:2008 (SA sta per Social Accountability) identifica uno **standard internazionale di certificazione redatto dal CEPAA** (Council of Economical Priorities Accreditation Agency) e volto a certificare alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa (CSR - corporate social responsibility, in inglese). I temi di dettaglio sponsorizzati dalla SA8000 sono tipicamente:

- promuovere la salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro, in ottica di integrazione con la OHSAS 18001
- concedere la libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- contrastare il lavoro minorile, il lavoro forzato, le discriminazioni e le pratiche disciplinari non previste dall'art.7 dello Statuto dei Lavoratori
- far rispettare i tempi e l'orario di lavoro e i criteri retributivi.

L'acronimo **OHSAS** sta per Occupational Health and Safety Assessment Series ed identifica uno standard internazionale per un sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori. La norma **OHSAS 18001:1999** è stata emanata dal BSI nel 1999, rivista nel 2007, così da poter disporre di uno standard per il quale potesse essere rilasciata una certificazione di conformità. La certificazione **OHSAS** attesta l'applicazione volontaria, all'interno di un'organizzazione, di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

La sigla **ISO 14001** identifica uno standard di gestione ambientale (SGA) che fissa i requisiti di un «sistema di gestione ambientale» di una qualsiasi organizzazione e fa parte della serie ISO 14000 sviluppate dall'ISO/TC 207". Lo standard può essere utilizzato per la certificazione, per una auto-dichiarazione oppure semplicemente come linea guida per stabilire, attuare e migliorare un sistema di gestione ambientale.



L'Offerente è inoltre PFE è altresì in possesso dell'attestazione di asseverazione circa l'adozione e l'efficace attuazione del modello di organizzazione e gestione della sicurezza rilasciata dall'En.Bi.C. Le attività di «Asseverazione» sono effettuate in collaborazione tra l'EN.BI.C., l'Organismo di Certificazione KHC, in qualità di «Organo Tecnico» ed AIFES, Associazione Italiana Formatori esperti in sicurezza sul lavoro.



Di seguito sono illustrati i principali elementi progettuali legati alla gestione della sicurezza, integrati all'interno delle certificazioni possedute dall'Offerente.

E.1.b Procedure del Sistema di Gestione della Sicurezza

Nel seguente schema concettuale sono illustrati gli elementi procedurali che l'Offerente intende implementare per la definizione del Sistema di Gestione della Sicurezza.



E.1.b.3 Procedure di sorveglianza sanitaria



La sorveglianza sanitaria è solo una parte dell'attività di prevenzione nei luoghi di lavoro. Per quanto importante, è una forma di prevenzione secondaria (individuazione delle controindicazioni al lavoro e diagnosi precoce) e sarà, quindi, integrata dalla attività di formazione/informazione e preceduta dalle attività di prevenzione primaria.

L'attività di prevenzione primaria si articola in misure tecniche, organizzative e procedurali e nell'uso

di idonei DPI (per periodi temporanei, lavori eccezionali e di breve durata, per ridurre la quota ineliminabile di rischio, etc.).

Sarà svolta dal Medico Competente dell'Offerente, compreso fra gli addetti al Sistema di Gestione Integrato nell'organigramma aziendale, per individuare lo stato di salute psico-fisica del lavoratore ma anche per valutare nel tempo le condizioni di sicurezza dottate.

E.1.b.4 Procedure di gestione della formazione alla Sicurezza

Le procedure di gestione della formazione alla Sicurezza sono implementate a valle di un ciclo di ritorno informativo, integrato nel ciclo di ritorno informativo descritto all'interno del paragrafo dedicato della presente relazione tecnica. Gli elementi che forniscono l'esatto livello di competenza riguardo le tematiche sulla sicurezza sono i seguenti:

- *Verifiche* a valle della formazione erogata;
- *Verifiche* ispettive di processo (verifica del corretto utilizzo dei mezzi di prevenzione e protezione);
- *Statistica* dei "near miss" o incidenti non occorsi. Si tratta di situazioni anomale, segnalate sia dal personale sul campo sia rilevate in fase di ispezione, relative agli utilizzi di DPC e DPI, a errata applicazione delle procedure operative, di protocolli di sanificazione, etc. che creano situazioni di rischio, sia per i lavoratori sia per gli utenti delle strutture.
- *Statistica* degli incidenti verificatisi nel tempo e del relativo trend, con identificazione delle cause (errato utilizzo DPC e/o DPI, errata applicazione delle procedure, inadeguatezza delle procedure, etc.)

Da questi elementi è possibile stabilire, per singola risorsa, il differenziale di competenze e il relativo fabbisogno nel tempo di formazione specifica sulla gestione della sicurezza.

E.1.b.5 Procedure di gestione dei DPC / DPI

Procedure per la tracciabilità dell'assegnazione dei Dispositivi di Prevenzione

La gestione dell'utilizzo dei DPI da parte degli operatori viene verificata attraverso una duplice tipologia di controllo, entrambe integrate con il Sistema Informativo:

- Una procedura, assistita da Sistema Informativo, per tracciare le assegnazioni dei DPI alle singole risorse. Tutti i DPI sono infatti dotati di una etichetta RFID con codice univoco. All'assegnazione del DPI alla singola persona, la consegna avviene associando la scansione dell'etichetta RFID con la scansione del badge della persona. DA quel momento in poi la procedura di gestione dei DPI associa permanentemente il DPI consegnato alla persona. Ciò permette di rilevare in maniera trasparente le assegnazioni e le frequenze di utilizzo dei DPI da parte del personale;
- Una procedura, completamente integrata all'interno dei dispositivi portabili in dotazione, per **certificare** l'effettivo utilizzo dei dispositivi assegnati da parte del personale. Tale procedura si basa sulla compilazione, da parte del lavoratore, di una check list di controllo da spuntare, differenziata per ciascuna tipologia di attività da eseguire. La scheda di consuntivazione delle attività non si può chiudere se non si procede prima alla compilazione della check list sui DPI. In tal modo in ogni momento l'operatore è perfettamente informato su cosa sia necessario per effettuare in sicurezza le attività assegnate e può confermare il corretto utilizzo. Nel caso di anomalie il sistema manda un alert al soggetto coordinatore per l'adozione delle azioni correttive previste e contemplate dal Sistema di Gestione Integrato.

E.2 Gestione delle emergenze e di reperibilità

E.2.a Organizzazione e risorse per la gestione delle emergenze

L'assetto organizzativo definito dall'Offerente per la gestione delle emergenze è di tipo "cellulare", pensato per garantire che ad ogni Unità di Gestione siano garantite le risorse necessarie per affrontare le eventuali situazioni critiche. Il processo di gestione parte sempre dalla segnalazione al Call Center operativo, responsabile dell'attivazione delle risorse preposte.

Le richieste di emergenza possono esser di vario tipo e verranno segnalate dalle ore 8.00 alle ore 20.00 al Call Center e in orario di non presenza degli addetti dello stesso, al Gestore del Servizio tramite dispositivo IVR di instradamento come meglio descritto nel Capitolo C.2; entrambi in relazione alla tipologia di emergenza provvederanno ad attivare la procedura di risoluzione più opportuna attivando tutte le risorse necessarie. **Le emergenze potranno inoltre essere segnalate dal Supervisore dell'Amministrazione, dal Gestore del Servizio, dagli stessi addetti al servizio, da tutti i Referenti dell'Amministrazione abilitati.**

L'organizzazione prevede, nell'ambito dell'Unità di Gestione, le seguenti soluzioni organizzative, pensate per affrontare diverse tipologie di emergenze.

Emergenze derivanti da indisponibilità puntuali di personale

Nel caso in cui si verificassero indisponibilità di personale, La criticità viene prontamente segnalata al call center che provvede, se possibile e previsto dal contratto a contattare le risorse già operanti per richiedere l'allungamento del turno; altrimenti lo stesso Call Center attiva nell'immediato le risorse Addette alla Sostituzioni.

ADDETTI DI SOSTITUZIONE. Durante l'intera fascia oraria delle 24 ore, si prevede la presenza di addetti di sostituzione, specifici per la risoluzione di indisponibilità di personale ovvero necessità operative per l'esecuzione di interventi che comportino maggiore forza lavoro delle risorse impiegate per le attività straordinarie presso le strutture. Gli Addetti di sostituzione sono strutturati come segue:

- **Addetti di sostituzione dedicati alle strutture o complessi di grandi dimensioni.** Si tratta di risorse "stanziali", ubicate nelle vicinanze di tali strutture sul territorio del Lotto e attivati prioritariamente in caso di situazioni di emergenza. Questi addetti sono sempre fatti "ruotare" in turno con il personale "titolare", quindi si tratta di personale già accreditati presso le strutture;
- **Addetti di sostituzione articolati sul territorio.** Si tratta di risorse distribuite sul territorio, condivise con altre commesse, attivabili in diverse fasce orarie per la copertura di turni lavorativi di personale indisponibile ovvero per dar rinforzo al personale preposto all'esecuzione di attività straordinarie a richiesta.

Con questa organizzazione "cellulare", articolata sul territorio su cui insiste l'Unità di Gestione, è possibile garantire a ciascuna di esse il "serbatoio di personale di sostituzione necessario a risolvere eventuali indisponibilità di personale.

Il personale di sostituzione è sempre dimensionato in maniera tale da costituire almeno il 30% del personale impiegato direttamente nell'effettuazione delle attività, quindi sensibilmente superiore al personale necessario per le sostituzioni derivanti dal tasso di indisponibilità "fisiologico" registrato per le risorse, attestato su 24% dall'esperienza dell'Offerente.

La soluzione organizzativa presentata dà poi il meglio di sé soprattutto nel contesto di più situazioni di emergenza contemporanee. **La natura "cellulare" dell'organizzazione permette inoltre alle varie Unità di Gestione di accedere, in caso di picchi di carico, alle risorse delle Unità di Gestione attigue, sotto il controllo del Responsabile del Servizio e con il supporto del Call Center.**

Emergenze derivanti da indisponibilità massive di personale (scioperi, epidemie o combinazione dei due fattori)

Qualora si verificasse un'assenza improvvisa di un numero elevato di addetti dettato ad esempio dalla coincidenza di una epidemia influenzale o di uno sciopero non previsto, o addirittura dalla combinazione dei due, l'Offerente ha predisposto una specifica procedura di gestione. La criticità viene prontamente segnalata al Call Center e sono attivati Gestore del Servizio e Responsabile del Servizio, che provvedono ad allertare gli addetti alle sostituzioni e se ciò non bastasse anche quelli presenti in commesse limitrofe ma occupati ad esempio non in modo full time sulle stesse.

Come ultima soluzione si procederà al prolungamento dell'orario di servizio delle risorse presenti, nel rispetto del contratto e previo autorizzazione dell'Amministrazione. **In ogni caso, l'Offerente si impegna a mettere in atto le seguenti soluzioni organizzative e procedurali:**

- Stipulando di accordi quadro con i sindacati, riducendo il rischio legato alle singole sigle sindacali;
- Attuando tentativi di conciliazione

In caso di indisponibilità del personale per sciopero, sempre nei limiti della Normativa oggi vigente, si farà promotore di un tavolo con le Organizzazioni Sindacali per consentire la risoluzione dell'indisponibilità con una presenza minima pari al 40% del personale previsto in termini di ore equivalenti. Oltre a ciò, grazie all'utilizzo di risorse provenienti da commesse limitrofe dell'Offerente sarà possibile garantire una presenza minima pari al 70% del personale.

Emergenze derivanti da indisponibilità di materiali attrezzature e macchinari

Per quanto attiene la gestione di eventuali indisponibilità di macchinari, attrezzature, materiali, gli addetti verificano che nel sito non sono presenti i giusti mezzi ed attrezzature per effettuare le attività. La criticità è prontamente segnalata al Call Center attraverso i dispositivi di comunicazione in dotazione. Il Gestore del Servizio attiva il Nucleo operativo condiviso a servizio dell'Unità di Gestione e attiva gli *addetti logistica materiali e attrezzature* ubicati in cui siano presenti le forniture mancanti presso il cantiere per organizzare l'alimentazione del cantiere attraverso **magazzini mobili**. Questa eventualità è tuttavia minimizzata dalla particolare gestione delle scorte, che prevede sempre un **"coefficiente di sicurezza" pari ad almeno il 10% di materiali e attrezzature** presso ciascun

cantiere **rispetto al necessario** per le attività programmate di periodo. In tal modo all'interno del cantiere è possibile creare un "tampone" di materiali e attrezzature che consente una efficace gestione di tali indisponibilità. La programmazione dei rifornimenti di tutti i cantieri è inoltre gestita in maniera integrata a Sistema Informativo, così da poter dare una vista integrale all'intero magazzino distribuito fra punti operativi sul territorio e cantieri, ottimizzando così eventuali prelievi e spostamenti di materiali e attrezzature.

Emergenze "tecniche"

Le emergenze tecniche sono legate a verificarsi di condizioni all'interno degli ambienti che pregiudicano la fruibilità, la sicurezza o il decoro / igiene delle aree. Esempi di emergenze tecniche sono costituiti da:

- Sversamenti, allagamenti o condizioni di contaminazione di parti o dell'intero immobile (condizioni igieniche precarie, atti vandalici etc.)
- Indisponibilità di prodotti, attrezzature e materiali, che non rende possibile l'effettuazione delle attività programmate;

Di seguito sono elencati gli elementi progettuali previsti dall'Offerente per la gestione di tali tipologia di emergenza, suddivisi per fascia temporale di potenziale attivazione.

Fascia oraria in cui si manifesta l'emergenza, modalità di attivazione e gestione	Fascia oraria con Call Center presidiato	Fascia oraria con Call Center non presidiato	Presidio Pulizia Attivato (orari di presenza)	Assenza di Presidio o fuori orari di presenza operatori presidio
Attivazione mediante Call Center				
Attivazione mediante sistema IVR indirizzato al Gestore del Servizio				
Intervento diretto delle Risorse di Presidio				
Intervento diretto di addetti condivisi alle attività straordinarie a servizio dell'intera Unità di Gestione				

RISORSE DI PRESIDIO. Nel caso di attivazione del servizio di presidio, la gestione delle emergenze è effettuata in prima battuta dalle risorse di presidio di pulizia (esecuzione di attività a richiesta straordinarie) durante le fasce orarie di presenza del personale.

ADDETTI CONDIVISI ALLE ATTIVITA' STRAORDINARIE. Nel caso di richiesta relativa a un immobile su cui non fosse attivato il servizio di presidio o la richiesta pervenisse fuori dall'orario lavorativo di presidio, la procedura prevede l'attivazione degli addetti condivisi alle attività straordinarie, che effettuano l'intervento.

Emergenze derivanti da picchi di carico e conseguente inadeguatezza delle risorse in campo

In caso di picchi di carico derivanti da particolari necessità delle Amministrazioni (es. supporto ad eventi o attività non preventivamente programmate, picchi di presenza presso gli immobili etc.), per cui si rivela necessario un numero maggiore di personale rispetto a quello presente in campo, l'Offerente ha predisposto le seguenti soluzioni:

- Necessità di un numero maggiore di persone rispetto a quelle in turno presso il cantiere. La criticità viene prontamente segnalata al Gestore del Servizio che provvede a contattare altre risorse presenti su commesse limitrofe a quella oggetto di disservizio;
- Necessità di un numero maggiore di persone rispetto a quelle in **presidio di pulizia** presso il cantiere. La criticità viene prontamente segnalata al Gestore del Servizio che provvede a contattare gli addetti alle attività straordinarie. Se necessario sono contattati anche gli addetti presenti nelle commesse limitrofe a quella oggetto di disservizio.

E.2.b Tempistiche proposte per la gestione delle emergenze

Nella seguente tabella sono proposte le tempistiche di intervento per la gestione delle emergenze, migliorative rispetto a quelle di Capitolato. Tali tempistiche sono ottenibili attraverso le soluzioni organizzative e procedurali sopra descritte, e soprattutto con la gestione "cellulare" delle risorse preposte, focalizzate sulle singole Unità di Gestione.

E.3 Criteri ambientali



La progettazione del servizio è guidata dalla "**logica eco**", in virtù del possesso della **Certificazione Ambientale ISO 14001:2004**. Particolare attenzione è stata dedicata alla scelta di una strategia "sostenibile" composta da metodologie e strumentazioni efficienti e rispettose dell'ambiente. L'obiettivo primario è il miglioramento continuo dell'ecosostenibilità del servizio erogato, dai trasporti ai materiali, alla raccolta

differenziata dei rifiuti. In tal senso, pertanto, coerentemente con le indicazioni dettate dai **Criteri Ambientali Minimi (CAM) del Decreto 24/05/2012** Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, per l'attuazione del Piano d'Azione Nazionale per il Green Public Procurement (GPP), le scelte progettuali dell'Offerente sono sempre mirate al miglioramento delle specifiche tecniche premianti previste dai succitati Criteri, frutto dell'esperienza e della continua ricerca di innovazioni.

L'eco-sostenibilità del servizio sarà realizzata applicando la metodologia LCA (**Life Cycle Assessment**) meglio descritta nel paragrafo E.4.

E.3.a Soluzioni tecniche per la riduzione dell'impatto ambientale nell'erogazione del servizio

Di seguito sono illustrate in dettaglio le soluzioni tecniche che declinano la "logica eco" dell'Offerente, soprattutto in termini di:

- Classe energetica dei macchinari selezionati, la maggior parte dei quali è dotata di classe energetica ad alta efficienza;
- Prodotti utilizzati;
- Modalità di trattamento, gestione e recupero degli imballaggi;
- Sistema di gestione dei rifiuti prodotti con l'attività e dei processi di pulizia;
- Riduzione delle emissioni di CO₂.

E.3.a.1 Elenco attrezzature e macchinari proposti con relativa classe energetica

Marca e modello		Classe energetica
Spazzatrici meccaniche		
Spazzatrice Uomo A Bordo Fsr Hybrid – Fimap. La tecnologia utilizzata, unita alle procedure di progettazione SCP (Sustainable Cleaning Project) ha determinato ridotti consumi energetici e completa riciclabilità dei componenti.		Classe A
Spazzatrice uomo a bordo fs800 b - Fimap. La tecnologia utilizzata, unita alle procedure di progettazione SCP (Sustainable Cleaning Project) ha determinato ridotti consumi energetici e completa riciclabilità dei componenti. E' facilmente smontabile per il riciclo dei componenti, appositamente progettati in logica LCA (Life Cycle Assessment).		Classe A
Lavasciuga		
Lavasciuga genie xs – Fimap. Grazie al connubio tra il motore di aspirazione e il tergipavimento consente una asciugatura totale e una rimozione completa dello sporco anche nelle curve, con un contenimento dei costi energetici per l'attività di pulizia. Consente la minimizzazione dell'uso di prodotti chimici grazie all'efficacia pulente della testa. E' facilmente smontabile per il riciclo dei componenti, appositamente progettati in logica LCA (Life Cycle Assessment).		Classe A
Aspirapolvere		
Aspiratore T12/1 – Karcher. Aspirapolvere professionale da 12 litri pratico e robusto, impiegato per l'aspirazione dello sporco presso tutti i locali, con filtro HEPA e bassi consumi e rumorosità. filtro HEPA; rumorosità 58 dB(A); portata aria 43 L/s; potenza 750 W; cap. serbatoio 12 L.		Classe A
Aspiratore Nilfisk UZ 964. Aspiratore spallabile in classe energetica A. Consumi ridotti grazie all'innovativo progetto del motore (consumi ridotti fino al 40%). Dotato di filtro HEPA. E' facilmente smontabile per il completo riciclo dei componenti. E' caratterizzato da una elevatissima silenziosità (dB/A 56, pari a un sussurro)		Classe A
Battitappeto Lindhaus Valzer 5. Battitappeto per tappeti e pavimentazioni in tessuto ad alta efficienza energetica, ideale per la spolveratura meccanica dei tappeti, grazie all'azione rotante e battente della spazzola abbinata all'aspirazione. Utilizza un motore ad alte prestazioni ed alta efficienza energetica, abbinato ad un efficace sistema di filtrazione HEPA e basse emissioni sonore.		Classe A

E.3.a.2 Elenco dei prodotti utilizzati per la pulizia con indicazione di metodologie / sistemi di dosaggio dei prodotti chimici

Al di là della ecosostenibilità dei prodotti chimici utilizzati, già dimostrata nella sezione D.1 della relazione tecnica, un corretto dosaggio dei prodotti utilizzati per la pulizia rende possibile, a livelli aggregati, un sensibile risparmio di prodotti chimici che, in mancanza di sistemi di controllo delle diluizioni, darebbero luogo a sovra utilizzi e quindi a immissioni maggiori di quelle necessarie nell'ambiente. Di seguito sono presentati i prodotti, con indicazione delle metodologie e dei sistemi di dosaggio utilizzati per ciascuno.












ECOCAPS™ ECOCAPS. Oltre ad aver previsto un'intera gamma di prodotti ecologici e conformi ai CAM, l'impiego di prodotti concentrati in capsule Ecocaps garantirà la riduzione consistente degli sprechi di imballi e di acqua, assicurando il riutilizzo dei flaconi usati e minimizzando l'impiego esagerato dei chimici, con i vantaggi ambientali che ne conseguono.










Sistemi di dosaggio.

SISTEMA DI DILUIZIONE MOBIDOS. Si tratta di un sistema efficace per il **corretto dosaggio dei prodotti non consegnati in ecocaps.** Si tratta di un *sistema portatile di dosaggio* con cui è possibile creare tre soluzioni detergenti pronte all'uso, utilizzando semplicemente qualsiasi allacciamento alla rete idrica. Di seguito, nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi, è illustrata la documentazione fotografica del sistema di dosaggio e diluizione per ottenere il controllo delle corrette diluizioni.



Nella seguente tabella sono proposti i prodotti chimici utilizzati, con dettaglio del sistema di dosaggio utilizzato.

Marca e modello		Sistema di diluizione	Modalità di diluizione
Prodotti per l'igiene			
Sutter Professional Floor Maxi		ECOCAPS™	Mettere 1 Ecocaps direttamente nel flacone con l'acqua. Oppure 1 eco caps direttamente in piccole lavasciuga. 1 ECOCAPS in 15 - 50 L d'acqua
Sutter Professional Floor		ECOCAPS™	Mettere 1 Ecocaps direttamente nel flacone con l'acqua. Oppure mettere 1 ecocaps direttamente nel serbatoio della lavasciuga. 1 ECOCAPS in 5-15 L d'acqua in funzione del grado di sporco
Sutter Professional Xtra-Deg		ECOCAPS™	Mettere 1 Ecocaps direttamente nel flacone con l'acqua. 1 ECOCAPS in 1 flacone da 500 ml d'acqua.
Sutter Professional Multi		ECOCAPS™	Mettere 1 Ecocaps direttamente nel flacone con l'acqua. 1 ECOCAPS in 1 flacone da 500 ml d'acqua.
Sutter Professional Bath		ECOCAPS™	Mettere 1 Ecocaps direttamente nel flacone con l'acqua. 1 ECOCAPS in 1 flacone da 500 ml d'acqua.
Tana professional Werner & Mertz "linea green care" Alkastar		MOBIDOS TAPPO DOSATORE	Diluizione mediante sistema MOBIDOS, allo 0,25% in acqua (tipicamente 20ml / 8 lt di acqua)
Sutter Professional Edelweiss		PRONTO ALL'USO	-
Tana Professional Werner & Mertz Toilet Cleaner		PRONTO ALL'USO	
Sutter Professional Amela		MOBIDOS TAPPO DOSATORE	Versare direttamente il prodotto nella quantità indicata nel flacone di acqua. 1% - 3% (100 ml - 300 ml in 10 L d'acqua)
CA 50 C Kärcher		TAPPO DOSATORE	Per pulizia di pavimentazioni dure con metodo pre-impregnando 10-15 ml nella vaschetta per la pre-impregnazione, circa ogni 6 mop da ore-impregnare.
CA 10 C Kärcher		MOBIDOS TAPPO DOSATORE	Versare direttamente il prodotto nella quantità indicata nel flacone/secchio di acqua. 0,1% (100 ml in 1 l d'acqua). Nel caso della pre-impregnazione dei mop 10/15 ml circa ogni 6 mop

Marca e modello		Sistema di diluizione	Modalità di diluizione
Karacho Green Care		MOBIDOS TAPPO DOSATORE	Per pulizia superfici tessili versare il prodotto direttamente puro oppure diluito al 50% (500 ml in 1 l di acqua) ; per la pulizia delle pavimentazioni versare la quantità indicata nel flacone/secchio. 0,5% (50 ml 10 l d'acqua) .
CA 40 R Kärcher		PRONTO ALL'USO	
Sutter Professional Terso		MOBIDOS TAPPO DOSATORE	Versare direttamente il prodotto nella quantità indicata nel flacone di acqua. 1% (100 ml in 10 L d'acqua)
Tana Professional Werner & Mertz Delicat		MOBIDOS TAPPO DOSATORE	Versare il prodotto con misurino direttamente in lavatrice secondo la durezza dell'acqua e il grado di sporco e del tipo di lavaggio effettuato; oppure per lavaggio manuale direttamente con il misurino in acqua. Lavaggio a mano: 40 ml/10 l In lavatrice: da 14ml a 36 ml/kg
Sutter Professional Emerald		MOBIDOS TAPPO DOSATORE	Versare direttamente il prodotto nella quantità indicata nel flacone di acqua. 1% (100 ml in 10 L d'acqua) .
Amuchina S.P.A. Antisapril Verde		MOBIDOS TAPPO DOSATORE	Versare direttamente il prodotto nella quantità indicata nel flacone di acqua. Soluzione al 5%: 50 ml di prodotto 1 litro di acqua (pari a 1400 ppm di Cloro Attivo). Tempo di azione 5 minuti
Sutter Professional Meteor Maxima		PRONTO ALL'USO	-
Sutter Professional STRAIK N.R.		PRONTO ALL'USO	Con monospazzola: 10 % (1 L in 10 L d'acqua) . Manualmente: 50% (1 L ogni 1 L d'acqua) .
Sutter Professional AMBER Ecolabel		PRONTO ALL'USO	-

E.3.a.3 *Trattamento, gestione e recupero degli imballaggi*

Secondo la definizione del D. Lgs. 22/97 (art.35, lett. a), l'imballaggio risulta essere "il prodotto composto di materiali di qualsiasi natura, adibito a contenere e a proteggere determinate merci, dalle materie prime ai prodotti finiti, a consentire la loro manipolazione e la loro consegna dal produttore al consumatore o all'utilizzatore, e ad assicurare la loro presentazione, nonché gli articoli a perdere usati allo stesso scopo". L'Offerente ha posto particolare attenzione all'individuazione delle:



- *Soluzioni progettuali come prodotti superconcentrati*, ecocaps, dosatori di prodotti che diminuissero notevolmente il numero degli imballaggi da trattare, gestire e recuperare;
- *Soluzioni di raccolta differenziata dei rifiuti* così da procedere più velocemente alle procedure di riciclo;
- *Soluzioni di compattazione degli stessi* come il compattatore Garby che permette la riduzione del volume di materie plastiche, vetro e alluminio;

Utilizzo di presse per la compattazione di carta e cartoni, per ridurre il volume del materiale raccolto prima del conferimento in apposite stazioni di raccolta per il riciclaggio dello stesso.

L'organizzazione del servizio di gestione del ciclo rifiuti comprenderà ed integrerà tutte le attività legate alla raccolta e movimentazione dei rifiuti prodotti, dai luoghi di produzione (presso le strutture), alle aree esterne (Aree di Stoccaggio / Isole Ecologiche). Tutte le operazioni saranno altresì effettuate in conformità ai **regolamenti comunali** e secondo le indicazioni impartite dalla ditta incaricata al ritiro dei rifiuti.

L'organizzazione dell'Offerente sarà articolata in modo da garantire il **costante controllo dei livelli di saturazione dei sacchi/contenitori dei rifiuti**, attivando all'occorrenza il ritiro, sempre entro le norme di sicurezza e nel pieno rispetto delle attività della struttura in oggetto.

Inoltre l'Offerente si renderà disponibile a dotarsi di **specificata autorizzazione in deroga**, valida per appalti gestiti nel territorio comunale, al fine di poter conferire i rifiuti al di fuori degli orari previsti dalla normativa comunale vigente. Utilizzo di supporti informatizzati per l'organizzazione della raccolta, grazie alla possibilità di impiegare il Sistema Informativo ed il Call Center a disposizione del servizio, per segnalazioni ed azioni supplementari.

E.3.a.4 Sistema di gestione dei rifiuti prodotti con l'attività e i processi di pulizia

Le operazioni di recupero, raccolta differenziata, trasporto e immagazzinamento dei rifiuti vengono eseguite ai sensi della DIRETTIVA 2008/98/CE. La predisposizione del Servizio di gestione avviene attraverso la cura dei seguenti fattori, illustrati in tabella.

Fattore e descrizione	
↓	Organizzazione attenta del servizio: fondamentale è l'organizzazione della raccolta differenziata dei rifiuti dagli appositi contenitori secondo delle tempistiche ben precise in relazione ai tempi di riempimento degli stessi in relazione alla tipologia di Amministrazione (frequentazione, orari, etc.).
↓	Formazione del personale sulle modalità di gestione e raccolta.
↓	Controllo costante del livello dei rifiuti nei contenitori sia interni che esterni alla struttura.
↓	Raccolta dei sacchi e svuotamento dei cestini con adeguati mezzi: la raccolta avverrà attraverso carrelli/contenitori; durante la movimentazione interna da parte dell'operatore svolgendo le seguenti attività: (a) utilizzo dei DPI appropriati controllando che non vi siano segni evidenti di perdite dai sacchi/contenitori prima e dopo il prelievo e che siano integri, in caso contrario, comunicazione tempestiva al responsabile per ricevere disposizioni circa l'effettuazione dell'operazione di bonifica ambientale; (b) trasferimento dei sacchi/contenitori negli appositi carrelli adibiti alla movimentazione; (c) conferimento dei carrelli al Punto di Carico; (d) in caso di sversamento accidentale, bonifica immediata del sito a cura dell'Operatore.
↓	Trasporto all'area esterna di stoccaggio: convogliati nel Punto di Carico i rifiuti vengono convogliati dagli stessi addetti presso l'Area esterna di Stoccaggio/Stazione Ecologica svolgendo le seguenti attività: (a) controllo visivo ulteriore dei contenitori presi in carico; (b) conferimento dei sacchi all'interno degli appositi cassonetti; (c) verifica del livello di riempimento di ciascun cassonetto e, se necessario, segnalazione ai Referenti della Committente della eventuale necessità di anticipare posticipare lo smaltimento degli stessi.
↓	Gestione dei contenitori vuoti (box monouso/pluriuso, sacchetti colorati, etichette) e del reintegro delle scorte presso i Punti di Raccolta interni.

Le dotazioni per la raccolta differenziata dei rifiuti sono state già dettagliatamente descritte nel Capitolo 4 della presente relazione.

E.3.a.5 Riduzione delle emissioni di CO₂

→ **Utilizzo di macchinari elettrici** per gli spostamenti degli addetti all'interno dell'appalto come il furgone Piaggio Porter ed il Fiat Ducato.

La riduzione delle emissioni di CO₂ nell'appalto sarà assicurata come si meglio nel dettaglio nel paragrafo seguente dalle seguenti misure:

Soluzione proposta	Risparmio CO ₂ stimato
Organizzazione del lavoro in Unità di Gestione con criteri di prossimità del personale operativo alle aree di lavoro. In tal modo è possibile aumentare la saturazione del personale e ridurre le emissioni per singolo mq servito.	8,86 KgCO ₂ eq ogni 1.000 Km percorsi per singolo automezzo
Utilizzo di mezzi di trasporto a bassa emissione di gas serra e di CO₂. L'Offerente intende utilizzare automezzi alimentati con combustibili alternativi, o ad alimentazione ibrida / elettrica, capaci di minimizzare sia i consumi sia le emissioni di CO ₂ per km percorso.	31,3 KgCO ₂ eq ogni 1.000 km percorsi per singolo automezzo in media
Utilizzo di materiali riciclati per imballaggi cartacei. Per gli imballaggi dei prodotti sono utilizzati esclusivamente materiali cellululosici riciclati, la cui produzione permette di risparmiare emissioni di CO ₂ in atmosfera.	412 KgCO ₂ eq ogni 1.000 kg di cartone da imballaggio realizzato
Riutilizzo dei contenitori plastici dei prodotti. Il riutilizzo dei contenitori plastici dei prodotti permette di risparmiare sulla produzione di materiale plastico, con minori emissioni. La compattazione dei materiali plastici permette di ottimizzare la logistica di trasferimento e quindi il numero di viaggi, con relativa minimizzazione delle emissioni.	2.250 KgCO ₂ eq ogni 1.000 kg di contenitori utilizzati
Utilizzo di apparecchiature ad altissima efficienza energetica. La selezione di macchine ad alta efficienza energetica (la cui maggioranza è in classe A) permette, dalle stime effettuate per la presente Convenzione, minori consumi energetici e minori emissioni per la produzione di energia elettrica.	102 KgCO ₂ eq ogni 1.000 KWh di consumo elettrico delle apparecchiature
Utilizzo di apparecchiature IT ad alta efficienza energetica, alimentati con energia verde (Green Hosting). L'Offerente intende alimentare tutte le proprie sedi logistiche con energia certificata proveniente da fonti rinnovabili. In tal modo è possibile minimizzare l'impronta ambientale. Tutta l'energia acquistata direttamente dall'Offerente è infatti dotata di Garanzia d'Origine (GO) rilasciata dal GSE.	342 KgCO ₂ eq ogni 1.000 KWh di consumo elettrico

Il risparmio è stato stimato a partire dall'analisi dell'importuna di CO₂ derivante dall'intero ciclo di vita, che tiene conto delle fasi di produzione, utilizzo e fine vita, e nel rispetto della norma UNI ISO 14064.

E.4 Procedure inerenti le misure di gestione / tutela ambientale e programma informativo

Per la progettazione di un servizio completamente ecocompatibile l'Offerente privilegia la scelta sia in relazione ai prodotti che ai mezzi e attrezzature di quei marchi che seguono l'approccio **LCA (Life Cycle Assessment)**; LCA è uno strumento oggettivo di analisi degli impatti ambientali associati ad un determinato prodotto/servizio secondo un approccio "Cradle to grave"

(dalla culla alla tomba), dalla nascita al suo smaltimento seguendo tutto il percorso della filiera. Il













riferimento normativo internazionale per l'esecuzione degli studi di LCA è rappresentato dalle norme **ISO della serie 14040: UNI EN ISO 14040** (1998) Gestione ambientale, Valutazione del ciclo di vita, Principi di riferimento; **UNI EN ISO 14041** (1999) Gestione ambientale, Valutazione del ciclo di vita, Definizione dell'obiettivo e del campo di applicazione e analisi d'inventario; **UNI EN ISO 14042** (2000) Gestione ambientale, Valutazione del ciclo di vita, Valutazione dell'impatto del ciclo di vita; **UNI EN ISO 14043** (2000) Gestione ambientale, Valutazione del ciclo di vita, Interpretazione del ciclo di vita;

La progettazione strutturata su tali basi permetterà per tutta la durata della Convenzione presso la singola Amministrazione contraente una sostanziale riduzione dell'impatto ambientale dei servizi svolti ed in particolare permetterà: **(a)** la riduzione dei consumi idrici; **(b)** la riduzione dei consumi energetici; **(c)** la riduzione dei consumi elettrici; **(d)** la riduzione della produzione dei rifiuti; **(e)** la riduzione del consumo di prodotti; **(f)** la riduzione dei consumi di CO₂; **(g)** la riduzione dell'inquinamento acustico.

E.4.a Procedure, modalità operative e soluzioni finalizzate alla minimizzazione dei consumi energetici, idrici ed elettrici e alla riduzione della produzione di rifiuti

Riportiamo di seguito le modalità operative e le soluzioni individuate per la minimizzazione dei consumi sopra citati all'interno della convenzione.

Soluzione proposta	Riduzione introdotte
Minimizzazione consumi energetici	
Utilizzo di macchinari Tennant basati su tecnologia	 Permettono una riduzione del consumo energetico del 50% rispetto ad altri macchinari meno efficienti sul mercato.
Utilizzo di macchinari Fimap che sono dotati un sistema Fimap Energy Saver	 L'industrializzazione, le nuove tecnologie, l'utilizzo dei più recenti materiali e le soluzioni sviluppate grazie a metodologie di progettazione sempre più evolute hanno consentito di razionalizzare il numero di componenti e diminuire il peso della macchina, aumentando di conseguenza i rendimenti, l'autonomia e riducendo i consumi di energia fino al 35% .
 Utilizzo di macchinari Fimap che sono dotati un sistema Eco Mode	Tale sistema consente di ridurre i consumi di energia fino al 35%.
Utilizzo lavatrici + essiccatoi professionali: pw 6321 pt 7801 Miele	Riduzione dei consumi di energia dovuta la fatto che saranno tutti in CLASSE A
Utilizzo di numerosi Macchinari Fimap	Tali macchinari riducono i consumi di energia poiché sono in CLASSE A, B, C, D
Utilizzo macchinari Karcher eco:efficiency	 L'Offerente intende utilizzare macchine equipaggiate con il sistema eco:efficiency. Tale sistema permette la sensibile riduzione dei consumi di energia, nell'ordine del 40% rispetto ai consumi medi di una macchina tradizionale. Tale risparmio è ottenuto con un design che garantisce alti livelli di prestazione con basse potenze assorbite (i motori degli apparecchi sono infatti dimensionati con un assorbimento energetico pari a 700 – 800 W contro i circa 1.200 – 1.300 di un macchine tradizionali con analoghe prestazioni)
Utilizzo di Aspirapolveri della FIMAP che riducono i consumi energetici secondo le prescrizioni della Commissione Europea	 La Commissione Europea ha stabilito delle specifiche particolari di progettazione ecocompatibile, definite dal regolamento 666/2013. La direttiva stabilisce un ridimensionamento dei consumi da attuare in due fasi: dal 1° Settembre 2014 gli aspirapolvere commercializzati devono avere una potenza nominale di ingresso inferiore a 1600 W e mantenere un consumo annuo inferiore a 62,0 kWh, mentre dal 1° Settembre 2017 la potenza nominale di ingresso dovrà essere inferiore a 900 W ed il consumo annuo inferiore a 43,0 kWh. Tali requisiti di efficienza devono essere espressi tramite un'etichetta, che ha lo scopo di fornire al consumatore un quadro immediato delle caratteristiche del prodotto con dati precisi e comparabili (Regolamento 665/2013 della Commissione).
Minimizzazione consumi idrici	
Utilizzo di macchinari Tennant basati su tecnologia	 Permettono un consumo dell'acqua inferiore del 80% rispetto ad altri macchinari meno efficienti sul mercato. Inoltre permettono la riduzione del 70% dell'acqua di scarico ; tale soluzione infatti massimizza la produttività aumentando l'autonomia di lavoro con un solo pieno d'acqua e riducendo i tempi di svuotamento/riempimento dei serbatoi.
Utilizzo di macchinari Fimap che sono dotati un sistema Fimap Water Flow	 Tale sistema interviene nella fase di erogazione della soluzione (acqua + detergente), assicurandone una distribuzione corretta ed uniforme sulle spazzole anche con portate ridotte. In questo modo viene garantito il pulito su tutta la pista di lavoro al primo passaggio evitando doppi interventi con conseguente riduzione dei consumi di acqua ed anche di prodotti. Permette una riduzione di acqua del 50% se applicato insieme al Fimap Solution Saver e alla modalità Eco Mode
Fimap Solution Saver	 La quantità di acqua e di detergente viene dosata in modo separato: in questo modo si utilizza solo la quantità necessaria di acqua e la corretta percentuale di detergente secondo il tipo di sporco da affrontare, evitando sprechi o eccessive quantità di soluzione poi difficili da rimuovere. Permette una riduzione di acqua del 50% se applicato insieme al Fimap Water Flow e alla modalità Eco Mode.

Soluzione proposta	Riduzione introdotte
Fimap Eco mode	 Modalità di funzionamento che consente di ridurre i consumi di acqua e detergente. Permette una riduzione di acqua del 50% se applicato insieme al Fimap Water Flow e al Fimap Solution Saver.
Utilizzo macchinari Kärcher eco!efficiency	 Equipaggiate con tale sistema permettono la riduzione dei consumi di acqua. Gli apparecchi Kärcher sono progettati in maniera tale da ottenere
Minimizzazione consumi elettrici	
Aspirapolvere T12/1 Kärcher con tecnologia eco!efficiency	 Il motore da 750W utilizza il 40% in meno di energia elettrica ottenendo il 98% in più in termini di pulizia rispetto al modello base.
Utilizzo di macchinari Tennant basati su tecnologia	 Hanno un sistema di Gestione del Consumo Elettrico: controllo a campione, durante le fasi di lavorazione, per avere un monitoraggio completo delle apparecchiature elettriche, consentendo la lettura dei consumi espressi in Kw/h con l'obiettivo di individuare gli sprechi di energia, (test sperimentali hanno permesso di raggiungere risparmi del 30%). Tale sistema permette: (a) di localizzare i consumi elettrici non desiderati e individuare soluzioni riparative; (b) attività di aggiornamento e informazione degli addetti, per evitare quei particolari consumi provocati da dimenticanze o malfunzionamenti, di origine umana o di tipo tecnico; 
Minimizzazione prodotti chimici e rifiuti prodotti	
Utilizzo di macchinari Tennant basati su tecnologia	 Non utilizzando prodotti ma trasformando solo l'acqua del rubinetto in soluzione ionizzata pulente si ha una riduzione dell'95% del volume degli imballi e del 90% del consumo dei prodotti.
Utilizzo del macchinario ORBIO Tennant	Tale macchinario attraverso l'utilizzo di acqua del rubinetto genera attraverso un processo elettrolitico utilizza infatti solo acqua, sale ed elettricità per creare una soluzione alcalina efficace al pari dei prodotti chimici usati per la detergenza. Questo non utilizzando prodotti permette la riduzione delle confezioni di plastica ed anche degli imballaggi in cartone diminuendo la quantità di rifiuti prodotti per il servizio.
Utilizzo di prodotti Sutter in ECOCAPS	L'utilizzo delle Ecocaps permette la riduzione del numero di flaconi in plastica poiché lo stesso può essere utilizzato più volte per la semplice diluizione in acqua della Caps diminuendo di conseguenza anche gli imballaggi in cartone che conterrebbero i singoli flaconi; ciò permette una riduzione dei rifiuti prodotti
Utilizzo di Prodotti Superconcentrati della Sutter	Anche l'utilizzo di prodotti superconcentrati permette il riutilizzo sempre delle stesse taniche e degli stessi contenitori in plastica poiché i prodotti sono dosati con apposito dosatore che fa confluire il prodotto all'interno degli stessi. Diminuisce così la riduzione di rifiuti in plastica dovuti alle confezioni dei singoli pro prodotto anche quelle in cartone dove sono confezionati i flaconi. All'interno di un solo cartone si avranno infatti un contenitore in plastica per il contenimento ripetuto del prodotto dosato e più confezioni di prodotti superconcentrati.
Utilizzo di panni in microfibra	E' previsto l'utilizzo di panni in microfibra Vileda ricondizionabili a seguito di sanificazione in lavatrice a 90°. Si riduce in questo modo la quantità di rifiuti prodotti.
Utilizzo del Multitriiger Penta Sprayer- Campi per spruzzare i prodotti per le operazioni di pulizia	Sistema innovativo che permette di effettuare con tutti i prodotti necessari le operazioni di pulizia nei luoghi più angusti con un peso di appena 2,7 kg a pieno carico. I 5 serbatoi di detergente permettono lunghi tempi di utilizzo dando massima autosufficienza e indipendenza da carrelli o punti di ricarica. I flaconi sono riusabili riducendo così il consumo di plastica e lo smaltimento nell'ambiente dei rifiuti prodotti.
Utilizzo di macchinari Fimap e riduzione degli imballi	Fimap nella sua produzione di macchinari si impegna nella riduzione delle dimensioni degli imballi del 42% riducendo le quantità di rifiuti prodotti.
Per la gestione degli imballi si prevede l'introduzione del sistema Garby 	Attraverso appositi compattatori, offre la possibilità di ridurre il volume delle materie plastiche, di vetro e alluminio, fino al 90% . Questo sistema comporta di conseguenza molteplici vantaggi ambientali ed economici, in quanto i rifiuti di questo genere potranno essere smaltiti con maggiore semplicità e potranno rifornire le industrie di materia secondaria di elevata qualità attraverso le quali verranno generati ricavi economici a vantaggio dell'Amministrazione contraente.
Utilizzo di macchinari Fimap costruiti con materiali riciclabili	Indice di riciclabilità dei materiali utilizzati: Alluminio 100% - Componenti elettrici / Motori 29% - Materiali ferrosi 100% - Impianti / Cavi elettrici 80% - Liquidi 100% - Plastica / Gomma 40% - Polietilene 92%. Con quindi notevole riduzione dei rifiuti prodotti nei vari ambiti.
Utilizzo di macchinari Kärcher	Il design eco!efficiency garantisce uno studio dell'intero ciclo di vita dei prodotti, sviluppati per avere una vita operativa più lunga (disponibilità dei ricambi per almeno 10 anni) ed elevatissima riciclabilità dei componenti (il 90% dei componenti è composto da materiali riciclabili). Il particolare design dei macchinari garantisce inoltre una minore necessità di prodotti chimici, grazie all'utilizzo di materiali tecnologici ad alte prestazioni ed a precisi sistemi di dosaggio.
Utilizzo carello pulizia Falpi Micro Rapid	Certificato  EPD . Prodotto con telaio in acciaio inossidabile e materiali riciclabili finalizzati all'ecosostenibilità.



Città
metropolitana
di Milano

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di pulizia uffici a ridotto impatto ambientale e prestazioni accessorie mediante Convenzione ex art. 26 L. 488/99 e art. 1 CO 499 L. 208/2015 suddivisa in Lotti a favore degli Enti Locali presenti sul territorio della Regione Lombardia



Offerta Tecnica
1. Indice
LOTTO 03

Pagina
99

