

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**SERVIZI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE, SERVIZI E FORNITURE COMPLEMENTARI A
RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE OVVERO CONFORMI AL DM 18/10/2016,
PUBBLICATO IN G.U. 262 DEL 09/11/2016
PER LE STRUTTURE DELL'ATS SARDEGNA**

INDICE

Abbreviazioni

Definizioni

Premesse

- Art. 1** *Oggetto del capitolato – tipologia dell'obbligazione - suddivisione in lotti*
- Art. 2** *Durata dell'appalto – opzione di rinnovo - stipulazione del contratto - Duvri*
- Art. 3** *Modalità di avvio dei servizi - rilevazione preliminare delle superfici -
Prospetto dettagliato delle superfici*
- Art. 4** *Organizzazione dell'appalto – ulteriori specificazioni degli oneri a carico
dell'aggiudicatario*
- Art. 5** *Tipologia dei servizi richiesti*
- Art. 6** *Classificazione e consistenza delle aree oggetto del servizio pulizie*
- Art. 7** *Forniture complementari*
- Art. 8** *Risultati minimi – criteri guida per la progettazione del servizio*
- Art. 9** *Sale operatorie: operazioni di pulizia e sanificazione – presidio fisso*
- Art. 10** *Raccolta rifiuti*
- Art. 11** *Identificazione dei livelli di qualità accettabile - controlli*

CAPO III: FORNITURE DI MATERIALI PER L'IGIENE

- Art. 12** *Fornitura distribuzione e manutenzione di contenitori per materiale igienico*
- Art. 13** *Fornitura e distribuzione del materiale igienico*
- Art. 14** *Controlli relativi a servizi e forniture comprese nel presente capo*
- Art. 15** *Organizzazione di un centro di ricezione chiamate*
- Art. 16** *Gestione informatizzata del servizio: sistema software
gestionale/comunicativo/informativo*
- Art. 17** *Norme comportamentali: prescrizioni minime*
- Art. 18** *Sorveglianza sanitaria*
- Art. 19** *Formazione del personale*
- Art. 20** *Personale addetto al servizio – obblighi dell'appaltatore anche relativi al
trattamento giuridico ed economico*
- Art. 21** *Definizione delle specifiche per la determinazione del risultato del servizio*
- Art. 22** *Sistema di controllo del servizio*
- Art. 23** *Individuazione del campione statistico rappresentativo*
- Art. 24** *Indicatori*
- Art. 25** *Procedure di controllo*
- Art. 26** *Monitoraggio del livello qualitativo*
- Art. 27** *Ulteriori controlli*
- Art. 28** *Penali – risoluzione del contratto – diritto di recesso – forza maggiore -
scioperi*
- Art. 29** *Responsabilità - assicurazioni*
- Art. 30** *Contratto – spese contrattuali – imposte e tasse*
- Art. 31** *Elenco documentazione allegata al CSA*

ABBREVIAZIONI

*(tutti i riferimenti a norme e a contratti collettivi contenuti nel presente CSA sono ai testi
vigenti)*

- Codice dei contratti: decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50: “Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture”;
- RUP: Responsabile unico del procedimento di cui all'articolo 31 del Codice dei contratti;
- DURC (Documento unico di regolarità contributiva): il documento attestante la regolarità contributiva previsto dall'articolo 3, comma 8, lett. b-bis) e b-ter), del decreto legislativo n. 494 del 1996, come modificato dall'articolo 86, comma 10, del decreto legislativo n. 276 del 2003 e dall'articolo 20, comma 10, del decreto legislativo n. 251 del 2004; previsto altresì dall'articolo 2 del decreto-legge 25 settembre 2002, n. 210, convertito dalla legge 22 novembre 2002, n. 266;
- CCNL: contratto collettivo nazionale di lavoro dei dipendenti delle imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multi servizi;
- CSA: il presente Capitolato Speciale d'Appalto;
- Azienda o ATS: Azienda per la tutela della salute – ATS Sardegna
- Appaltatore, Aggiudicatario: il soggetto giuridico aggiudicatario del presente appalto di servizi

DEFINIZIONI

Pulizia

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

Detergenza

Operazione volta all'eliminazione dai substrati di qualsiasi traccia di sporco presente, in modo da renderli otticamente puliti, tramite un'azione chimica, un'adeguata azione meccanica ed un determinato tempo d'azione, senza alterarne le caratteristiche fisiche.

Disinfezione

Operazione, successiva alla detergenza, volta ad attuare un abbattimento della carica microbica a livelli di sicurezza, per un certo periodo di tempo, sui diversi substrati, tramite un prodotto chimico disinfettante.

Sanificazione

Attività che riguarda il complesso di procedimenti e operazioni atti a rendere salubre un determinato ambiente senza alterarne le caratteristiche fisiche mediante le attività di pulizia, di detergenza e/o la successiva disinfezione.

Pulizie ordinarie e continuative

L'insieme delle operazioni, da effettuarsi almeno con la cadenza definita in capitolato (giornaliera, plurigiornaliera o una o più volte nella settimana), necessarie per la rimozione e l'asportazione da tutte le superfici sia orizzontali sia verticali di qualsiasi rifiuto e traccia di sporco. Negli ambienti interni, le operazioni riguardano tutte le superfici soggette a formazione quotidiana di sporco (ad esclusione solo delle superfici interne degli arredi), fino ad un'altezza di 2 metri, e si estendono alla rimozione della polvere.

Nelle aree sanitarie ad alto rischio infettivo e a bassa carica microbica e nei servizi igienici la sanificazione include anche la disinfezione delle superfici, da intendersi come operazione successiva e complementare a quella di detergenza.

Lo sporco è quello climatico e quello prodotto: dalle differenti attività svolte all'interno delle strutture e relative pertinenze e dei locali, dal transito e dalla permanenza di ospiti, visitatori ed operatori nell'arco di una giornata.

Sanificazione periodica

Per sanificazione periodica si intende l'insieme delle operazioni necessarie per l'eliminazione di qualsiasi traccia di sporco e polvere da tutte le superfici sia orizzontali che verticali ad un'altezza superiore a 2 metri, nonché da tutte le superfici non soggette a sanificazione giornaliera se non nel caso di sporco anomalo (ad esempio, le tende possono essere pulite con frequenze inferiori a quelle delle pulizie ordinarie e continuative, salvo nel caso in cui lo sporco non sia solo dovuto ad accumulo di polvere).

Nelle pulizie periodiche sono comprese le operazioni integrative alle pulizie giornaliere volte all'eliminazione dello sporco penetrato in profondità nelle superfici porose.

Trattamenti periodici

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

Indicatore

L'indicatore è una variabile quantitativa che fornisce la misura di un fenomeno e si concretizza in una caratteristica empiricamente misurabile ed osservabile.

Controllo

Intervento con cui l'Azienda prende in esame le attività svolte dall'Appaltatore ed i provvedimenti da questi messi in atto, per accertarne il rispetto degli obblighi contrattuali.

Sistema di controllo

Per sistema di controllo si intende un sistema di verifica, costituito da diversi fattori, progettato per determinare se il servizio appaltato soddisfa il livello di qualità stabilito e risponde ai requisiti previsti. Il sistema di controllo include controlli di diversi tipi effettuabili in ogni momento, senza preavviso.

Struttura/e

Il singolo edificio o insieme di edifici e relative pertinenze; l'insieme delle strutture e relative pertinenze costituenti il patrimonio dell'Azienda.

Edificio

Una o più costruzioni fisicamente delimitate costituenti o incluse in una struttura.

Area

Raggruppamento delle aree oggetto del servizio in un gruppo omogeneo rispetto allo specifico livello qualitativo.

Categorie di locali

Raggruppamento di locali per tipologie soggetti alla stessa frequenza di operazioni di pulizia.

P.O.

Presidio Ospedaliero

U.O.

Unità Operativa

PREMESSE

All'atto della costituzione di ATS Sardegna la situazione delle diverse Aree Socio Sanitarie si presentava disomogenea rispetto alla materia dei contratti pubblici; con specifico riferimento alla categoria merceologica oggetto del presente capitolato, presso le singole Aree di ATS, risultavano contratti di servizi di pulizia regolati da clausole contrattuali contenenti tipologie di obbligazioni completamente diverse l'uno dall'altro; inoltre, né in fase di offerta e neppure in fase di gestione contrattuale erano stati forniti o in altro modo rilevati i dati necessari per l'individuazione dei prezzi di riferimento ai sensi della Delibera Anac 213/2016. In particolare, si evidenzia che non sono disponibili, né evincibili e/o aggregabili in tempi celeri, i dati relativi al numero di addetti dedicati alle singole Aree di rischio; anzi, si deve dare per assodato che solo in relazione ad alcune Aree ad alto rischio (Aree operatorie) gli aggiudicatari utilizzino personale specializzato e dedicato; praticamente in tutte le altre Aree, da una informale ricognizione sommaria, il personale risulta utilizzato in modo duttile, secondo necessità, essendo quasi tutto sufficientemente formato per espletare vari tipi di mansioni e per seguire vari tipi di procedure, adatte all'una o all'altra area di rischio; infine, nell'ottica di una gestione imprenditoriale della forza lavoro nulla vieterebbe all'appaltatore (se non probabilmente, ragioni di convenienza economica) di utilizzare il personale delle Aree a rischio elevato per l'espletamento del servizio anche in Aree di minor rischio. I suddetti dati verranno comunque richiesti agli offerenti della presente procedura onde poter procedere all'eventuale verifica di congruità dell'offerta anche alla luce degli attuali prezzi di riferimento Anac.

Considerato che il presente capitolato prevede, per tutti i lotti, la suddivisione in Aree di rischio sostanzialmente identiche (ad eccezione dei bagni) a quelle previste nell'appalto dell'Area di Olbia, ai fini della quantificazione del valore dell'appalto si è tenuto conto della spesa storica presso la medesima Area.

Stante l'urgenza di garantire la contrattualizzazione dei servizi in appalto in tempi brevi, trattandosi di gara ponte nelle more dell'attivazione delle convenzioni dei soggetti aggregatori, è indispensabile procedere con gara semplificata e accelerata; pertanto, pur nel rispetto dell'impostazione generale del bando tipo ANAC, sono state previste alcune regole peculiari, in particolare in relazione ai criteri di valutazione delle offerte che, nel presente affidamento, proprio per ragioni di semplificazione e celerità, sono tutti del tipo ON/OFF.

ART. 1 - OGGETTO DEL CAPITOLATO – TIPOLOGIA DELL'OBLIGAZIONE - SUDDIVISIONE IN LOTTI

1. Il presente CSA disciplina l'appalto, nella forma dell'obbligazione di risultato, dei servizi di pulizia e sanificazione degli immobili e dei beni mobili ivi contenuti di proprietà in uso a qualsiasi titolo all'ATS, nonché di forniture e servizi complementari.

2. L'appalto, concepito come obbligazione di risultato, ha come obiettivo generale, alla luce del quale dovrà essere interpretata ogni clausola e prescrizione contrattuale, quello di assicurare, in forma di gestione imprenditoriale autonoma, razionale, efficiente e tempestiva, con assunzione di ogni onere e rischio correlati anche verso i terzi, il mantenimento dei livelli di pulizia, detergenza, disinfezione e sanificazione degli ambienti e dei beni ivi contenuti nonché di decoro (raccolta e trasporto dei rifiuti come meglio specificato oltre) e l'espletamento degli altri servizi inclusi in CSA secondo standard elevati (ci si riferisce agli standard qualitativi minimi previsti dal presente CSA eventualmente migliorati in conformità al progetto dell'Aggiudicatario). Trattasi di contratto misto, qualificato come appalto pubblico di servizi ai sensi dell'art. 28 del D.lgs. 50/2016, essendo i servizi l'oggetto prevalente del contratto, di cui costituiscono altresì la parte prevalente dal punto di vista economico.

3. Il Fornitore unitamente ai servizi operativi sopra indicati dovrà svolgere delle attività gestionali volte alla corretta erogazione ed alla ottimizzazione dei servizi stessi.

4. In particolare, il fornitore dovrà svolgere i seguenti servizi:

➤ **Servizi operativi**

- **Servizio principale:** Servizio di pulizia, detergenza, disinfezione, sanificazione degli immobili aziendali e del loro contenuto, con presidio giornaliero delle sale operatorie e sale parto dei PP.OO., inclusa raccolta differenziata e conferimento nei locali di stoccaggio di tutti i rifiuti prodotti nei reparti e/o servizi (vedasi oltre più nel dettaglio); forniture accessorie: tutte le forniture necessarie per l'espletamento del servizio (apparecchiature, attrezzature e altre dotazioni strumentali – dedicate almeno per i presidi ospedalieri –, relativi accessori di consumo, detergenti, disinfettanti, cere, contenitori, raccoglitori, posacenere ecc.); denominato nel seguito, sinteticamente, come "servizio pulizie".
- **Fornitura e servizi accessori ulteriori:** fornitura, posa in opera e manutenzione dei distributori di prodotti per l'igiene della persona; fornitura e distribuzione in opera dei prodotti per l'igiene della persona; denominate nel seguito, sinteticamente, come "forniture igieniche"
- **Disinfestazione e derattizzazione:** Il servizio, comprendente attività ordinarie e straordinarie a richiesta, consiste nell'esecuzione di tutte le attività di ispezione, controllo e monitoraggio e interventi di bonifica necessari a controllare e ridurre la presenza di ratti e muridi e insetti, che possano pregiudicare l'agibilità e il decoro di tutti gli ambienti, compresi i locali tecnici, le attrezzature impiantistiche (canali, tubazioni, etc.), le aree esterne dei giardini e gli ambienti accessori (magazzini, autorimessa, etc.)
- **Manutenzione aree Verdi:** Il servizio, comprendente attività ordinarie e straordinarie, viene erogato su tutte le aree verdi aziendali. Sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, tappeti erbosi, giardini, piante, prati, tutte le superfici coltivate a verde, qualunque coltura arborea o floreale, all'esterno dei fabbricati oggetto del servizio. Si fa presente che sono a carico del Fornitore tutti i prodotti di consumo quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ammendanti, concimi, insetticidi, fungicidi nonché le attrezzature necessarie all'esecuzione delle varie attività. Sono inoltre a carico del Fornitore la raccolta, il trasporto e lo smaltimento di ogni materiale risultante dagli sfalci e, più in generale, dalla lavorazione delle aree verdi, nonché la pulizia dei luoghi. Sono escluse dal presente appalto la potatura e la messa a dimora degli alberi ad alto fusto.

➤ **Servizi gestionali**

- Costituzione e gestione dell'Anagrafica Tecnica
- Programmazione e controllo attività

5. I servizi operativi sono erogati a fronte del pagamento di un canone e/o di eventuali corrispettivi extra canone; per i servizi gestionali, invece, non è previsto alcun corrispettivo in quanto si devono ritenere remunerati dai canoni dei servizi operativi.

6. Per ciascun lotto l'appalto è unico, non frazionabile, e quindi è costituito dall'insieme delle prestazioni richieste. Esso interessa attualmente il totale delle aree indicato nell'**ALLEGATO N° 1__ AL CSA (in fase di gara potranno essere pubblicati, se necessario, altri documenti con scopo conoscitivo)**: le aree sono divise in aree omogenee, sono indicate le relative superfici complessive e sono riportate in colorazioni diverse le frequenze delle operazioni di pulizia previste.

7. Le condizioni e le modalità minime (fermo che trattasi di obbligazione di risultato) di espletamento dei servizi e delle forniture sono stabilite nel seguito del CSA.

8. È diritto potestativo dell'Amministrazione variare qualitativamente e quantitativamente, in aumento e in diminuzione, anche in modo significativo, e/o sospendere i servizi e le correlate forniture, per motivi di pubblico interesse, secondo le esigenze che potranno manifestarsi nel corso dell'appalto, con la sola conseguenza dell'adeguamento in

aumento o in diminuzione dei corrispettivi in perfetto parallelismo con le variazioni e/o le sospensioni, senza che tale circostanza possa essere invocata dall'Aggiudicatario per giustificare pretese diverse di qualsiasi genere e natura: le modificazioni rientrano nell'alea contrattuale di cui dovrà tener conto l'offerente nel formulare la propria offerta. È altresì possibile, nel periodo di durata del presente appalto, che l'Azienda modifichi il metodo gestionale di alcuni servizi, con effetti sul presente appalto.

9. L'Aggiudicatario provvederà a qualsiasi sospensione, interruzione, incremento o modifica dei servizi e delle correlate forniture a seguito di formale richiesta da parte del DEC o del RUP, nei tempi da questi indicati nella richiesta.

10. Essendo l'appalto concepito come obbligazione di risultato:

- i servizi e le forniture appaltati dovranno essere svolti e realizzati perfettamente, nel rispetto degli standard qualitativi minimi previsti dal presente CSA eventualmente migliorati in conformità al progetto dell'Aggiudicatario: l'obbligazione include ogni prestazione necessaria a tale scopo anche se non espressamente prevista in atti di gara ed in offerta;
- l'Aggiudicatario non potrà, a nessun titolo, pretendere compensi ulteriori e diversi da quelli previsti in offerta economica, ragguagliati alle effettive prestazioni computate secondo le unità di misura previste dal CSA, per dare perfettamente compiuta l'obbligazione di risultato.

11. L'appalto deve pertanto essere assunto e condotto nella consapevolezza di quanto sopra, che implica il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- garantire la funzionalità dei locali oggetto dell'appalto in rapporto alla loro destinazione d'uso, mantenendone un adeguato stato igienico;
- mantenere, per tutta la durata dell'appalto ed in modo quanto più possibile costante, i livelli qualitativi minimi predefiniti per le differenti aree;
- assicurare i servizi e le forniture accessori compresi in appalto secondo standard di efficienza e qualità predefiniti.

12. L'attività di controllo da parte dell'Azienda deve aver luogo anche con l'accesso costante ai dati ed alle informazioni relativi alla programmazione e all'esecuzione delle attività, al fine anche di consentire il monitoraggio costante e la verifica dei risultati qualitativi e quantitativi relativi alla conduzione dell'appalto; per tale ragione è obbligo dell'appaltatore utilizzare un sistema informatizzato efficiente per la gestione ed il controllo del servizio, accessibile agli incaricati dell'Azienda.

13. SUDDIVISIONE IN LOTTI

1. La gara è suddivisa in 7 (sette) lotti che individuano geograficamente gli ambiti territoriali delle Aree Socio Sanitarie Locali interessate, così come di seguito riportati:

- Lotto 1: ASSL Cagliari;
- Lotto 2: ASSL Carbonia
- Lotto 3: ASSL Sanluri
- Lotto 4: ASSL Oristano
- Lotto 5: ASSL Lanusei;
- Lotto 6: ASSL Olbia
- Lotto 7: ASSL Nuoro.

2. Al fine di temperare il principio di concorrenza con l'effettiva possibilità di accedere da parte delle micro, piccole e medie imprese, al singolo offerente non potranno essere aggiudicati più di due lotti, salvo che ciò non comporti il verificarsi di lotti deserti o non aggiudicabili. Qualora il singolo offerente si classifichi al primo posto nella graduatoria di merito per un numero di lotti superiore al numero massimo aggiudicabile (due), si procederà all'aggiudicazione in suo favore dei due lotti di maggior valore economico. Ai fini delle limitazioni sul numero dei lotti aggiudicabili si considera aggiudicato ad un unico offerente il lotto anche nell'ipotesi in cui l'offerente si presenti in composizione multipla (ad

es. RTI ecc.) qualora la percentuale di appalto a suo carico sia superiore al 10 per cento. Lo stesso vale in caso di avvalimento.

ART. 2 - DURATA DELL'APPALTO – OPZIONE DI RINNOVO – STIPULAZIONE DEL CONTRATTO - DUVRI

L'appalto ha una durata di 24 mesi, con opzione di rinnovo per un periodo di ulteriori 12 mesi. L'ammontare degli eventuali investimenti necessari per l'esecuzione dei servizi rientra nell'alea contrattuale esclusiva a carico degli offerenti, che dovranno tenere debitamente conto del fatto che il contratto potrà essere eventualmente risolto in qualsiasi momento per consentire l'adesione alla corrispondente iniziativa del soggetto aggregatore di riferimento (Consip o SardegnaCAT); l'eventuale adesione da parte dell'ATS alla relativa Convenzione attiva presso il soggetto aggregatore SardegnaCAT o CONSIP non comporterà obbligo a carico dell'ATS di pagare alcun indennizzo per il recesso anticipato, oltre alle prestazioni effettivamente rese; è fatta salva la possibilità di evitare il recesso anticipato in ipotesi di accettazione, da parte dell'aggiudicatario, di adeguare le condizioni contrattuali a quelle, migliorative, di aggiudicazione CRC Cat o Consip.

La stipulazione del contratto, o del verbale di esecuzione in via d'urgenza, dovrà aver luogo nel termine di 60 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione sensi dell'art. 32 c. 8 del D. Lgs. 50/2016.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale ha descritto le prescrizioni di sicurezza necessarie nell'espletamento dei servizi che dovranno essere rispettate dall'Appaltatore e ha quantificato i relativi oneri (allegato 2 "Individuazione dei rischi e misure per la eliminazione delle interferenze")

ART. 3 - MODALITÀ DI AVVIO DEI SERVIZI - RILEVAZIONE PRELIMINARE DELLE SUPERFICI - PROSPETTO DETTAGLIATO DELLE SUPERFICI

a) MODALITÀ DI AVVIO DEI SERVIZI

Per l'attivazione dei servizi, per ogni lotto, si seguirà il seguente iter procedurale:

il Fornitore, una volta ricevuta la richiesta di attivazione dei servizi deve:

- concordare la data per i sopralluoghi finalizzati alla rilevazione preliminare delle superfici;
- elaborare il prospetto dettagliato delle superfici rilevate con riferimento alle aree di ciascuna struttura ospedaliera;
- condividere con l'Amministrazione Contraente gli esiti della rilevazione;
- formalizzare il Verbale di Consegna sulla base delle superfici definite in contraddittorio.

b) RILEVAZIONE PRELIMINARE DELLE SUPERFICI

L'Amministrazione Contraente si vincola a:

- individuare il Supervisore o una persona ad interim che supporti l'aggiudicatario dello specifico lotto nella fase di sopralluogo per la rilevazione preliminare degli immobili oggetto del servizio;
- fornire eventuali planimetrie o altra documentazione utile per la definizione degli immobili oggetto del servizio;
- esaminare la rilevazione del soggetto aggiudicatario dello specifico lotto e formalizzarne eventualmente le deduzioni.

Durante la fase di sopralluogo il Fornitore deve procedere a:

- rilevare le superfici degli immobili che saranno oggetto del servizio;
- individuare le superfici nette delle aree omogenee;
- redigere un verbale di sopralluogo, da far controfirmare all'Amministrazione, in cui dovranno essere riportate le principali informazioni contrattuali e quanto altro necessario;
- redigere un prospetto dettagliato delle superfici rilevate.

Entro e non oltre 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla data di richiesta di attivazione dei servizi, il Fornitore ha l'obbligo di comunicare una data per il sopralluogo congiunto con il Supervisore, da effettuarsi entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi, salvo diversi accordi tra le parti.

Il mancato rispetto, per cause imputabili all'appaltatore, dei termini sopra indicati, relativamente all'esecuzione del sopralluogo, determina l'applicazione delle relative penali, come previsto nel seguito del presente CSA.

c) PROSPETTO DETTAGLIATO DELLE SUPERFICI

Il prospetto dettagliato delle superfici è un elaborato documentale che formalizza la consistenza delle superfici, distinta per aree omogenee, rilevata dal Fornitore in relazione allo specifico lotto di riferimento.

Il prospetto dettagliato delle superfici deve essere redatto dal Fornitore a seguito di sopralluogo presso tutti gli immobili oggetto del servizio e deve essere presentato all'Amministrazione Richiedente obbligatoriamente entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dalla data del sopralluogo.

La mancata consegna del prospetto dettagliato delle superfici nei termini sopra definiti, nell'ipotesi in cui ciò dipenda da cause imputabili all'appaltatore, determina l'applicazione da parte di ATS della relativa penale come previsto nel seguito del presente CSA.

Devono essere riportati i dati di consistenza, rilevati in fase di sopralluogo, utilizzati per la determinazione del canone di ciascun servizio proposto, in particolare per il servizio di pulizia e sanificazione deve essere riportata una tabella in cui viene indicata per ogni area omogenea la superficie netta interna in relazione alle attività di pulizia e sanificazione previste.

Eventuali ritardi nell'inizio di erogazione dei servizi, rispetto alla data prevista in contratto o in verbale di esecuzione anticipata, daranno luogo all'applicazione delle penali, in conformità a quanto previsto dall'art. 28 del presente CSA.

Ogni eventuale variazione o aggiornamento rispetto ai servizi consegnati deve essere formalizzata per iscritto a firma del RUP o del DEC.

L'Amministrazione Contraente, una volta ricevuto il prospetto dettagliato delle superfici, può, entro il termine di 20 (venti) giorni naturali e consecutivi, approvarlo, senza richiedere modifiche, ovvero far pervenire, a mezzo del Supervisore, del RUP o del DEC le proprie osservazioni al Fornitore il quale deve redigere e consegnare all'Amministrazione una nuova versione che tenga conto delle predette osservazioni entro e non oltre i successivi 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi. Eventuali ritardi nella presentazione della nuova versione all'Amministrazione Contraente determinano l'applicazione delle penali indicate nel seguito del presente capitolato.

ART. 4 – ORGANIZZAZIONE DELL'APPALTO – ULTERIORI SPECIFICAZIONI DEGLI ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

1. L'organizzazione dell'appalto a carico dell'Aggiudicatario include, oltre a quanto già previsto in altre parti del presente CSA:

- tutte le forniture (apparecchiature, dotazioni strumentali, consumabili di ogni tipo, quali disinfettanti, detergenti ecc), il loro utilizzo e la loro manutenzione per quanto necessario per la perfetta esecuzione delle obbligazioni contrattuali;

- la raccolta differenziata di tutti i rifiuti urbani, secondo le regole vigenti presso il comune di riferimento; a tal fine l'Appaltatore dovrà:
 - a) fornire appositi contenitori, per tutte le tipologie di rifiuti per la raccolta differenziata, di tipo, in numero e di dimensioni adeguati rispetto alle tipologie e ai volumi di rifiuti prodotti nelle varie sedi di lavoro, mantenerli e provvedere al loro svuotamento in orari concordati con i responsabili dei vari servizi (divieto di accumuli), alla loro pulizia (lavaggio e disinfezione) e alla loro sostituzione ogni volta che sia necessario; tutti i contenitori dovranno essere funzionali, sicuri, esteticamente gradevoli, sempre puliti e mai maleodoranti;
 - b) in tutte le sedi ove siano prodotti rifiuti umidi e speciali, allestire a propria cura e spese, anche di mantenimento, aree ecologiche in spazi messi a disposizione dall'Azienda per lo stoccaggio dei rifiuti in sicurezza (prevenzione di dispersioni, attacchi da roditori, infestazioni da blatte ecc.); c) effettuare la movimentazione dei rifiuti dai punti di produzione alle isole ecologiche o gli altri punti di prelievo più vicini agli immobili oggetto del servizio;
- la raccolta dei rifiuti speciali presso i punti di produzione e/o di stoccaggio temporaneo e la movimentazione degli stessi presso i punti di prelievo da parte delle Società appaltatrici dei servizi di ritiro, trasporto e smaltimento rifiuti speciali;
- l'attivazione, per ciascun lotto, di un centro ricezione chiamate;
- un sistema di monitoraggio autonomo dell'appalto (indipendente dai controlli e dai monitoraggi che effettuerà l'Azienda); i dati di monitoraggio devono anch'essi essere caricati sul software gestionale ed essere accessibili all'Azienda; i prezzi d'appalto includono i costi del software, del relativo hardware e della gestione informatizzata dei dati in tempo reale. Il sistema, il cui progetto dovrà essere dettagliatamente descritto in atti di gara, dovrà consentire all'Appaltatore: a) il monitoraggio costante e capillare della propria attività; b) la programmazione e la rendicontazione dettagliata dei servizi e delle forniture effettuate (incluso il dettaglio del personale impiegato in appalto); c) di concorrere a porre immediato rimedio a eventuali disservizi o difetti di qualunque genere rispetto alle obbligazioni di risultato assunte con la sottoscrizione del contratto; d) di gestire le richieste di intervento da parte dell'Azienda; e) di ricevere le comunicazioni dell'Azienda relative alla gestione del contratto. Il data base informatizzato deve essere sempre immediatamente accessibile dall'Azienda preferibilmente via web con possibilità di accessi illimitati;
- la partecipazione all'attività di controllo dell'appalto che l'Azienda eserciterà in modo sistematico;
- l'attività formativa costante del personale impiegato in appalto;
- l'attuazione delle misure di sicurezza necessarie.
- In relazione a tutte le prestazioni oggetto dell'appalto l'appaltatore dovrà tenere conto dell'aggiornamento costante della pianificazione dell'appalto stesso, delle attività e delle forniture oggetto del contratto, in relazione al mutare delle situazioni dei servizi erogati, delle attività e dell'organizzazione logistica dell'Azienda;

2. Verrà messo a disposizione dell'Aggiudicatario, all'interno di ogni Presidio Ospedaliero e nelle principali sedi di lavoro, un locale ad uso magazzino per lo stoccaggio del materiale di pulizia e del materiale igienico di consumo e per i contenitori; l'allestimento, la manutenzione, la pulizia e la custodia dei locali sono a completo carico dell'Aggiudicatario, ed il relativo corrispettivo è incluso nel canone d'appalto.

ART. 5 – TIPOLOGIA DEI SERVIZI RICHIESTI

1. I servizi e le forniture oggetto dell'appalto sono di due tipi:

- **PROGRAMMATI:** si tratta dei servizi e delle forniture che devono essere eseguiti di norma* secondo un programma periodico;

- **STRAORDINARI:** si tratta dei servizi e delle forniture che devono essere eseguiti a seguito di richiesta diretta dell'Azienda.

** il fatto che un servizio di pulizia o una fornitura igienica sia incluso tra i programmati non esclude l'obbligo di interventi o forniture extra-programmazione da eseguire autonomamente su iniziativa dell'Aggiudicatario o su segnalazione dell'Azienda e compensati con il canone periodico se necessari per mantenere gli standard qualitativi contrattuali in presenza di eventi prevedibili, quali un eccessivo livello di sporco o di consumo rilevato tra una operazione programmata e la successiva.*

(N.B.: Tutti servizi e le correlate forniture, programmati e straordinari, devono essere oggetto, come detto, di monitoraggio costante - sistema di monitoraggio autonomo dell'appalto: si tratta delle verifiche puntuali e continuative sull'esecuzione di tutti i servizi e le forniture incluse in appalto, esecuzione che deve anche risultare nel data-base aggiornato in tempo reale. In quest'ambito, almeno all'interno dei presidi ospedalieri e delle principali sedi di lavoro deve essere organizzato un servizio ispettivo costante delle pulizie, delle forniture di prodotti igienici e dei servizi complementari per tenere sotto controllo i livelli del pulito e degli approvvigionamenti nonché l'efficienza dei servizi/forniture complementari.)

2. I servizi e le forniture programmati:

A) di pulizia (il termine "pulizia" è usato in modo generico anche per indicare detergenza, disinfezione e sanificazione, ove necessarie), suddivisi nelle varie tipologie di attività, da espletarsi con frequenze giornaliere, plurigiornaliere, periodiche (descritte nel seguito del presente CSA), **includono tutte le operazioni e tutti gli ambienti ed il loro contenuto, salvo espresse esclusioni previste nel presente CSA. A titolo meramente esemplificativo, sono pertanto incluse:**

- rimozione volantini, manifesti pubblicitari, scritte murali ecc...;
- pulizia di cestini portacenere e portarifiuti;
- pulizia di arredo urbano e da giardino (panchine, totem, giochi, ecc...);
- pulizia del guano di volatile da balconi, terrazzi, ringhiere, cornicioni etc...;
- pulizia di particolari ambienti di reparto: ripostigli, interno di arredi, armadi, scaffalature ecc., con riordino del contenuto, su specifiche disposizioni dei capo-sala;
- pulizie supplementari in casi di necessità compresi i servizi igienici;
- pulizia di utensili, apparecchi e presidi usati dal paziente e dal personale medico ed infermieristico per l'assistenza al malato;
- raccolta e conferimento nei punti di asportazione dei campioni biologici;
- lavaggio padelle e pappagalli e loro magazzinaggio;
- pulizia, secondo quanto previsto in offerta tecnica dell'Aggiudicatario eventualmente modificata e/o integrata secondo protocolli concordati con i soggetti responsabili delle strutture indicati dall'Azienda, e sotto la supervisione del personale sanitario affidatario dei beni, di apparecchiature elettromedicali, letti bilancia, poltrone bilancia, carrelli (di medicazione ecc.) e attrezzature scientifico-sanitarie in genere;
- pulizia delle camere mortuarie e dei relativi accessori;
- quale prestazione accessoria, per le aree a verde, la manutenzione del verde.

B) igieniche, sono soggette a variazioni nei limiti della ragionevolezza commisurata alle normalmente prevedibili variazioni di consumi.

3. I servizi e le forniture devono essere svolti con cadenza giornaliera, plurigiornaliera o periodica per il raggiungimento degli standard qualitativi previsti nella documentazione di gara, con le modalità e le frequenze e/o le quantità minime definite dal presente CSA.

4. **Il mancato raggiungimento degli standard qualitativi, oltre a essere sanzionabile in termini contrattuali, obbliga l'Appaltatore ad adeguare immediatamente gli standard prestazionali nella misura necessaria a garantire il rispetto degli accordi contrattuali, ad esempio con incremento di frequenza delle operazioni, senza che detto adeguamento possa influire economicamente sull'appalto o che l'appaltatore**

possa far valere, quale giustificazione, quanto da esso previsto in progetto tecnico, rilevando quale unico criterio di giudizio gli standard di risultato contrattualmente garantiti.

5. Sarà facoltà dell'Azienda, per esigenze legate al regolare funzionamento delle attività svolte all'interno delle strutture, modificare le fasce orarie secondo modalità e tempi da concordarsi tra le parti.

6. Ferme, quindi, le eventuali necessità di variazioni di cui sopra ragguagliate all'obiettivo di assicurare gli standard qualitativi previsti, i servizi e le forniture dovranno essere svolti secondo le modalità, i sistemi ed i programmi indicati dall'Aggiudicatario in sede di progetto tecnico in relazione a:

- tipo di prestazioni assicurate e frequenza minima delle operazioni in relazione, per il servizio pulizie, all'area di appartenenza dei locali, e per le forniture igieniche alle stime di progetto tecnico sui consumi e, quindi, alle verifiche sui consumi effettivi;
- per tutti i servizi e le forniture, organizzazione del lavoro nell'ambito di un programma temporale dettagliato che soddisfi in modo efficiente i bisogni e riduca al minimo indispensabile gli intralci e le interferenze con le attività istituzionali dell'Azienda;
- **impiego di attrezzature, macchinari e materiali rispondenti alle vigenti normative ed accompagnati dalle relative "Schede di Sicurezza" previste in ambito U.E.**

7. Tali attività (dal comma 2 al comma 6 precedenti) sono comprese nei corrispettivi a canone determinati in fase di offerta economica; detti corrispettivi includono tutte le forniture necessarie per l'espletamento dei servizi in modo ottimale (ad esempio, ove posacenere e portarifiuti non siano presenti o siano deteriorati o non siano distribuiti in modo uniforme o siano in numero insufficiente, l'onere di provvedere alle forniture è a carico dell'aggiudicatario).

8. Per interventi straordinari a richiesta si intendono:

1. Pulizie post tinteggiatura e post interventi di manutenzione ordinaria dei locali;
2. Pulizie post cantiere (manutenzioni straordinarie, nuove costruzioni);
3. Attività di spargimento sale in caso di gelate nei punti di transito pedonale e veicolare;
4. Pulizie su chiamata a causa di allagamenti, incendi, eventi imprevedibili in genere.
5. servizio di Pulizie nelle sale parto, nelle sale travaglio e nelle sale operatorie utilizzate per attività di urgenza dopo l'ultimazione delle attività programmate e fino all'inizio delle nuove sedute programmate (a titolo meramente indicativo, durante la fascia oraria dalle ore 18.00 alle ore 4.00):
 - a) l'attività dovrà essere garantita a chiamata con inizio entro 30 minuti dalla chiamata se ricevuta dopo le ore 20.00;
 - b) non si potrà far ricorso al servizio nell'arco delle due ore successive all'ultimazione delle attività programmate e nelle due precedenti all'inizio delle nuove sedute programmate; dette attività dovranno essere coperte dalla squadra dedicata al presidio fisso con costi inclusi nel canone d'appalto;
 - c) per ciascun lotto il servizio è incluso in canone sino alla concorrenza di mq 10.000,00, salvo offerta migliorativa; per i servizi eccedenti le superfici incluse in canone si applicheranno i prezzi unitari offerti in relazione al servizio di che trattasi;

9. Tali attività (precedente comma 8) saranno retribuite con i corrispettivi in economia determinati in offerta economica, mentre il costo del correlato servizio di reperibilità è incluso nel corrispettivo a canone determinato in offerta economica.

10. L'Aggiudicatario, relativamente agli interventi straordinari a richiesta, deve organizzare un centro di ricezione chiamate (nel seguito CRC) in modo tale:

A) da poter ricevere le richieste di intervento straordinario, 24 ore su 24 ed in ogni giorno dell'anno, **almeno a mezzo telefono ed e - mail (gli strumenti non sono alternativi, ma complementari)**, assicurando l'intervento entro i seguenti tempi massimi:

- casi di cui ai precedenti punti 1) e 2) del comma 8: inizio attività entro le 48 ore successive alla richiesta;
- casi di cui ai precedenti punti 3) e 4) del comma 8: inizio attività entro 1 ora dalla richiesta;

B) da poter presentare, relativamente a dette richieste di interventi straordinari, previsioni di spesa entro i seguenti tempi massimi:

- casi di cui ai precedenti punti 1) e 2): non oltre inizio attività;
- casi di cui ai precedenti punti 3), 4) e 5): non oltre 1 ora da inizio attività.

11. Allo stesso CRC saranno rivolte le segnalazioni in ordine a eventi che, non inclusi negli interventi straordinari a richiesta, e pertanto non retribuiti separatamente ma inclusi nel canone mensile, obblighino però l'Aggiudicatario ad intervenire ai sensi del presente CSA.

12. I costi del CRC e del sistema di monitoraggio autonomo dell'Appaltatore sono inclusi nei corrispettivi a canone determinati in fase di offerta economica.

13. In ogni caso i Servizi straordinari di cui al presente articolo (pulizie post tinteggiatura e post interventi di manutenzione ordinaria dei locali; pulizie post cantiere, attività di spargimento sale in caso di gelate nei punti di transito pedonale e veicolare; pulizie su chiamata a causa di allagamenti, incendi, eventi imprevedibili in genere; servizio di pulizia nelle sale parto, nelle sale travaglio e nelle sale operatorie utilizzate per attività di urgenza dopo l'ultimazione delle attività programmate e fino all'inizio delle nuove sedute programmate) eccedenti le superfici e le ore incluse in canone non potranno superare un valore **pari al 2% annuo dell'importo aggiudicato**.

14. Disinfestazione e derattizzazione

SERVIZI OPERATIVI ACCESSORI

Si specificano, nel seguito del presente paragrafo, le modalità di esecuzione degli interventi di disinfestazione e derattizzazione, fermo che trattasi di obbligazione di risultato. Il risultato atteso è il perfetto stato igienico dei luoghi e l'assenza di infestazione da ratti, muridi e insetti e simili, che possano pregiudicare l'agibilità e il decoro delle aree sanitarie.

DISINFESTAZIONE

Il servizio, comprendente attività ordinarie e straordinarie a richiesta, consiste nell'esecuzione di tutte le attività di ispezione, controllo e monitoraggio e interventi di bonifica necessari a controllare e ridurre la presenza di ratti e muridi e insetti, che possano pregiudicare l'agibilità e il decoro delle aree sanitarie e di tutti luoghi di lavoro in generale, nonché dei locali tecnici, delle attrezzature impiantistiche (canali, tubazioni, etc.), delle aree esterne dei giardini e degli ambienti accessori (magazzini, autorimessa, etc.).

Dovranno essere eseguite su richiesta dell'Amministrazione Contraente le seguenti tipologie di attività:

- 1) Derattizzazione
- 2) Disinfestazione da blatte,
- 3) Disinfestazione da insetti striscianti ed altri artropodi
- 4) Disinfestazione da mosche
- 5) Disinfestazione insetti alati: zanzare, pappataci, simuliidi
- 6) Trattamento repellente da rettili
- 7) Disinfestazione da processionaria del pino.

ATTIVITÀ ORDINARIE

Di seguito sono riportate le specifiche delle attività ordinarie comprese nel servizio con l'indicazione degli interventi previsti.

La periodicità e la stagionalità degli interventi è contenuta nel dettaglio delle specifiche del servizio previste per ogni attività e nel seguito dettagliate.

SPECIFICHE DELL'ATTIVITÀ DI DERATTIZZAZIONE

- Ispezione finalizzata a evidenziare gli interventi necessari a ridurre il rischio di accesso da parte di muridi e ratti all'interno degli immobili;
- Installazione contenitori esca e trappole;
- Controllo e Monitoraggio: Verifica visiva mensile, per individuare eventuale presenza muridi attraverso la presenza di escrementi e di eventuali esche mangiate. Ad ogni intervento dovranno essere sostituite le trappole al collante e le esche virtuali.

SPECIFICHE DELL'ATTIVITA' DI DISINFESTAZIONE DA BLATTE

- Ispezione; Verifica visiva e indicazione interventi necessari a ridurre il rischio di accesso all'interno degli immobili da artropodi infestanti.
- Installazione trappole.
- Controllo e Monitoraggio blatte.
L'attività di controllo e monitoraggio consiste nella verifica visiva per individuare eventuale presenza di insetti all'interno delle trappole per poter poi programmare interventi mirati a ridurre l'infestazione rilevata.

SPECIFICHE DELL'ATTIVITÀ DI DISINFESTAZIONE DA INSETTI STRISCIANTI (PULCI-FORMICHE) ED ALTRI ARTROPODI (ZECCHIE)

- Installazione trappole e esche:

SPECIFICHE DELL'ATTIVITÀ DI DISINFESTAZIONE DA ZANZARE, PAPPATACI, SIMULIDI

- Interventi antilarvali;
- Interventi adulticida da effettuarsi solo sulle aree esterne con cadenza mensile da giugno a ottobre.

ATTIVITÀ STRAORDINARIE

Nel seguito vengono specificate gli interventi di bonifica necessari solo in casi di infestazione.

INTERVENTO DI DERATTIZZAZIONE CON RODENTICIDI

DISINFESTAZIONE - BONIFICA DA BLATTE

DISINFESTAZIONE - BONIFICA INSETTI STRISCIANTI (PULCI-FORMICHE) ED ALTRI ARTROPODI (ZECCHIE)

DISINFESTAZIONE – BONIFICA DA MOSCHE

MODALITÀ DI ESECUZIONE

Il Fornitore deve provvedere, con costi inclusi nel canone d'appalto, alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni sopra descritte.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, dovrà essere fornito all'Amministrazione Contraente la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il lotto di produzione. Per ogni intervento di disinfestazione, derattizzazione, disinfezione dovrà essere redatto in triplice copia un rapporto di lavoro che riporti in modo specifico le aree trattate, i prodotti utilizzati, il lotto di produzione dei e la percentuale di utilizzo delle miscele utilizzate.

Tutti gli interventi devono essere effettuati accuratamente ed a regola d'arte con l'impiego di mezzi e materiali idonei in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti oggetto degli interventi.

Durante lo svolgimento dei lavori dovranno essere osservate, come disposto dal Decreto Legislativo 81/2008 e s.m.i., tutte le misure prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

In generale, le modalità di svolgimento delle operazioni di disinfestazione devono essere effettuate al di fuori del normale orario di lavoro dell'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore deve provvedere alla fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle operazioni in oggetto.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute, dovrà essere fornito all'Amministrazione Contraente la Scheda Tecnica e la Scheda di Sicurezza del Presidio Medico Chirurgico utilizzato riportante il lotto di produzione.

Tutti i prodotti utilizzati devono essere registrati e autorizzati dal Ministero della Salute e devono essere accompagnati dalla scheda di sicurezza che ne descriva modalità di utilizzo e possibili danni alla salute (livelli di eco-tossicità).

I prodotti utilizzati, ivi comprese le sostanze biocide, devono essere conformi ai requisiti minimi di cui all'allegato del DM 24 maggio 2012 e DM 18/10/2016. Il rispetto dei requisiti è comprovato secondo le modalità di verifica riportate nello stesso Decreto.

Il Fornitore deve rispettare le modalità di stoccaggio e utilizzo previste nelle schede tecniche di sicurezza allegate ai prodotti e definire ed attuare un piano di prevenzione e controllo delle eventuali emergenze.

E' facoltà dell'Amministrazione Contraente far sospendere l'irrorazione di una determinata sostanza e farla sostituire con altre. L'Amministrazione può in ogni momento prelevare campioni delle sostanze impiegate e farle analizzare da Istituti di suo gradimento, a spese del Fornitore.

Nel caso le prove di laboratorio risultino non positive, il Fornitore, avvertito dal Supervisore, deve sospendere immediatamente l'irrorazione e sostituire le sostanze con altre più idonee secondo le prescrizioni del Supervisore stesso.

Il personale utilizzato per le operazioni di disinfestazione deve essere qualificato ed idoneo allo svolgimento dell'attività.

Le attrezzature impiegate per l'irrorazione delle sostanze devono essere tecnologicamente avanzate e conformi a tutte le normative vigenti.

Il servizio deve essere svolto in modo tale da non creare intralcio al normale svolgimento delle attività presso i locali dell'Amministrazione Contraente e quindi, previo accordo con il Supervisore, in giorni e in orari in cui le attività presso gli immobili siano sospese, o non ci sia comunque presenza di persone.

Si precisa che i costi di tutte le attività di cui al presente comma 14 "Disinfestazione e derattizzazione" sono inclusi nel corrispettivo a canone determinato in offerta economica.

ART. 6 – CLASSIFICAZIONE E CONSISTENZA DELLE AREE OGGETTO DEL SERVIZIO PULIZIE

CLASSIFICAZIONE

1. Le aree oggetto del servizio di pulizia sono classificate per raggruppamenti omogenei quanto a livello della qualità del pulito.

2. L'elencazione delle tipologie incluse in ogni raggruppamento omogeneo non è necessariamente esaustiva: salvo diversa specificazione (anche prevista negli elaborati tecnici allegati al presente CSA), devono intendersi incluse nei raggruppamenti omogenei:

- a) anche le tipologie simili non elencate;
- b) tutti i locali annessi funzionalmente a tali strutture.

L'insieme deve essere pari al 100% delle superfici incluse in appalto.

3. I raggruppamenti sono i seguenti:

Aree 1 esterne: aree a verde, viali, marciapiedi, piazzali, parcheggi, elisuperfici, scale esterne, balconi e terrazze non asserviti a stanze di degenza, pertinenze esterne degli edifici fino al limite della proprietà.

Aree 2 extra sanitarie: portinerie, uffici e altre aree amministrative, locali telefonici, spogliatoi, depositi, spazi comuni, corridoi di collegamento, archivi, biblioteche, sale formazione, scale e pianerottoli, ascensori di struttura non assistenziali.

Aree 3 sanitarie extra degenza: laboratori, ambulatori vari, camere mortuarie, sale di diagnostica strumentale, servizi specialistici, ambienti di ricezione all'utenza, scale ascensori montalettighe montacarichi di strutture assistenziali, Cure Primarie, Anziani Disabili e Soggetti Fragili, Riabilitazione, Consultori, Centri Salute Mentale e Dipendenze.

Aree 4 sanitarie di degenza: reparti di degenza a medio rischio, inclusi tutti i locali di reparto, Hospice.

Aree 5 alto rischio e/o Bassa Carica Microbica (BCM): Pronto soccorso, diagnostica per immagini, laboratorio di virologia, sale di diagnostica invasiva, dialisi, ambienti in cui affluiscono pazienti immunodepressi, reparti di malattie infettive, reparti di isolamento, servizi di nefrologia e dialisi territoriale.

Aree 6 Operatorie: blocchi operatori e sale operatorie decentrate, sale parto.

Per tutte le Aree si devono intendere inclusi comunque tutti i locali annessi alle sopraelencate strutture e i relativi servizi igienici.

CONSISTENZA

4. La consistenza delle aree, per singolo lotto, è riportata, come detto, nell'allegato fascicolo 3 al CSA; le relative misure, sono state eseguite con la massima precisione possibile ma sono da considerarsi indicative, sono state utilizzate ai fini del calcolo della base d'asta e saranno utilizzate ai fini dell'aggiudicazione dell'appalto e nel primo trimestre di conduzione dell'appalto, o durante l'eventuale maggior periodo necessario per la rilevazione e definizione delle stesse, per la determinazione del corrispettivo; entro tale periodo l'Azienda e l'Aggiudicatario effettueranno, congiuntamente, una verifica dettagliata delle stime e, all'esito di tale verifica, redigeranno in contraddittorio tra loro un verbale di consistenza definitivo delle aree; dette misure saranno utilizzate nel rimanente periodo contrattuale per il calcolo del corrispettivo d'appalto.

ART. 7 – FORNITURE COMPLEMENTARI

1. L'obbligazione consiste nella fornitura e nel rifornimento negli specifici contenitori del materiale igienico di consumo: carta igienica, salviette asciugamani, sapone liquido per mani. Dovranno essere impiegati prodotti chimici di comprovata qualità, ipoallergenici e dermatologicamente testati, preferibilmente a ridotto impatto ambientale.

2. L'Appaltatore dovrà, inoltre, fornire, installare e mantenere adeguati contenitori per il materiale di cui sopra. L'obbligazione, comprensiva delle operazioni di monitoraggio costante, include: la verifica della presenza e dell'efficienza dei contenitori, la loro manutenzione o sostituzione ove necessario, la loro integrazione ove la dotazione si riveli insufficiente rispetto ai consumi medi, il costante rifornimento del materiale igienico di consumo, che non deve mai essere esaurito.

3. I distributori di salviette asciugamani, sapone liquido e carta igienica dovranno essere installati, secondo standard definiti, presso i servizi igienici riservati ai pazienti, al personale e al pubblico dei Presidi Ospedalieri. La fornitura del materiale di consumo, invece riguarda tutti gli stabili oggetto dell'appalto.

4. Il costo di tali forniture e servizi è ricompreso nel canone d'appalto.

ART. 8 – RISULTATI MINIMI - CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

1. I risultati minimi attesi dall'Appaltatore e le metodiche che costituiscono indirizzo progettuale sono descritti nel seguito del presente articolo.

2. I risultati finali attesi (mantenimento di determinati standard qualitativi del pulito) del servizio principale (pulizie) sono diversificati per aree omogenee.

3. I risultati minimi sono determinati, su ridotti campioni di superfici inclusi nelle varie aree, come da schede tecniche allegate (fascicolo 3) al presente CSA.

4. Detti risultati sono raggiungibili e possono essere mantenuti quanto più costanti possibile nel tempo se le operazioni di pulizia sono svolte: a) nel rispetto almeno di frequenze minime predeterminate; b) eseguendo le operazioni di pulizia con metodologie, tecniche, prodotti, apparecchiature e attrezzature adeguati, insieme di elementi che

presuppone anche un'adeguata formazione del personale addetto; c) operando (lo stesso Appaltatore) un monitoraggio costante del servizio, che includa anche l'effettuazione in modo autonomo degli stessi controlli che effettuerà l'Azienda, utilizzando gli stessi strumenti e mezzi di misurazione del pulito. Infatti, le tre metodiche non possono essere considerate in modo disgiunto: ad esempio, è evidente che, per quanto accurata, completa e corretta sia stata l'operazione di pulizia di un servizio igienico o di una sala operatoria, immediatamente dopo il primo riutilizzo non è dato sapere anticipatamente quale sarà il livello di inquinamento raggiunto; per cui anche un'operazione di pulizia, detergenza e disinfezione accuratissima, estesa a tutto l'ambiente ed eseguita con materiali e tecniche appropriati deve essere assicurata con una certa frequenza (e ripetuta anche oltre il numero di operazioni programmate, ove risulti necessario per l'eccessivo livello di sporco raggiunto nel periodo intercorrente tra una operazione e l'altra, ad esempio per la tipologia di intervento o per la procedura medica utilizzata – rischio infezioni) per mantenere standard qualitativi elevati il più possibile costanti nel tempo.

5. **Le metodologie di misurazione del pulito** che utilizzerà l'Azienda saranno le seguenti:

- misurazione della carica batterica: la misurazione sarà effettuata a mezzo di piastre spalmate di terreno di coltura successivamente sottoposte a processo di crescita;
- misurazione dei livelli di polvere: la misurazione sarà effettuata a mezzo di bassuometro e/ di scala di Bacharach o strumenti analoghi;
- misurazione del livello di lucido: la misurazione sarà effettuata con Glossmetro o strumenti analoghi;
- misurazione del livello di carica organica: la misurazione sarà effettuata con bioluminometro o strumenti analoghi
- misurazione dei livelli di amidi e proteine (principalmente per centri-cucine e immobili e mobili destinati a somministrazione e consumo di alimenti e bevande): la misurazione sarà effettuata con Alitest o strumenti analoghi
- misurazioni e accertamenti sullo svolgimento dei servizi e delle forniture, incluse quelle sensoriali (verifiche visive, olfattive e tattili).

6. L'Azienda potrà avvalersi anche di strumenti innovativi di misurazione del pulito se immessi sul mercato nel periodo di durata contrattuale.

7. Ove le misurazioni debbano essere effettuate da soggetti specializzati (ad esempio, misurazione della carica batterica) di norma l'Azienda si avvarrà di servizi di controllo esterni convenzionati (quali ad esempio CCIAA, altre AA.SS.LL., Università, laboratori indipendenti).

8. Nell'effettuazione delle operazioni di pulizia, detergenza, disinfezione, sanificazione si dovrà far uso di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei diversi substrati.

9. **La frequenza minima delle operazioni di pulizia ordinarie e continuative** è descritta nel seguito. Ai fini dell'individuazione delle frequenze, si utilizza genericamente la dizione "operazioni di pulizia" comprendendovi anche altre operazioni, quale la disinfezione; il dettaglio di dette operazioni è descritto dopo la definizione delle frequenze.

10. La terminologia descrittiva è la seguente:

- **La classificazione delle aree** è quella prevista all'art. 6 del presente CSA.
- **I raggruppamenti delle categorie di locali inclusi nelle aree** ha valore esemplificativo e non esaustivo; anche in questo caso, si applicano le regole previste all'art. 6 del presente CSA: devono intendersi incluse nei raggruppamenti: a) anche le tipologie simili non elencate; b) tutti i locali annessi funzionalmente a tali strutture. L'insieme deve essere pari al 100% delle superfici incluse in appalto.
- **La frequenza delle operazioni di pulizia** indica il numero delle operazioni per settimana stimato necessario dall'Azienda per mantenere gli standard qualitativi minimi; sono possibili specificazioni diverse e/o ulteriori; salvo in caso di specifica indicazione

diversa, le operazioni devono essere eseguite ad intervalli temporali omogenei. Ove i servizi attivi negli edifici effettuino chiusure settimanali (come nel caso di uffici amministrativi, alcuni dei quali operano 5 giorni la settimana, altri 6 giorni la settimana) o operino solo in orari determinati, il servizio di pulizie dovrà avere articolazione oraria atta ad eliminare sempre, ove possibile, interferenze con i servizi aziendali. Deve essere omogeneo il lasso di tempo di effettivo utilizzo dei locali tra una operazione di pulizia programmata e la successiva, salvo che nel caso in cui prevedibili picchi di attività consiglino di seguire una diversa articolazione oraria.

11. Si ribadisce che, in presenza di eventi eccezionali che si verifichino nell'arco di tempo tra due operazioni di pulizia programmate e che rendano eccessivo il livello di sporco, l'Appaltatore ha l'obbligo di intervenire autonomamente per ripristinare il livello accettabile di pulito.

12. La tabella sottostante riporta le frequenze minime delle operazioni di pulizia. In tutte le aree, i servizi igienici:

- devono essere assoggettati a operazioni di pulizia non meno di 3 volte al giorno, se aperti al pubblico; sono considerati aperti al pubblico i servizi igienici delle stanze di degenza e quelli al servizio di locali ove è ricevuta utenza e che non siano destinati esclusivamente ai dipendenti;
- devono essere assoggettati a operazioni di pulizia non meno di 3 volte al giorno, se destinati a servizio di più di 15 utenti residenti (gli utenti residenti si calcolano dividendo il numero dei servizi igienici ad uso indistinto per il numero del personale assegnato alla sede di lavoro);
- devono essere assoggettati a operazioni di pulizia non meno di 2 volte al giorno, se destinati a servizio di più di 8 e fino a 15 utenti residenti;
- devono essere assoggettati a operazioni di pulizia almeno 1 volta al giorno, se destinati a servizio fino a 8 utenti residenti;
- i servizi igienici compresi nelle aree a servizio dei blocchi operatori e delle sale parto sono soggetti allo stesso standard di pulizie delle aree che li comprendono (vedasi disciplina specifica).
- in conformità alle regole generali sulla frequenza delle operazioni di pulizia, l'intervallo di tempo tra una operazione di pulizia e la successiva deve essere uniforme, tenendo conto del lasso di tempo di utilizzo dei servizi igienici; di norma, deve essere omogeneo il lasso di tempo di effettivo utilizzo dei servizi igienici tra una operazione di pulizia programmata e la successiva (esempi: a) servizio igienico in locali aperti al pubblico in orario 08.00 – 20.00 con afflusso di pubblico costante: prima pulizia ore 12.00, seconda ore 16.00, terza ore 20.00; servizio igienico in stanza degenza utilizzata 24 ore su 24: prima pulizia ore 6,30, seconda ore 14,30 terza ore 22,30; b) servizio igienico in locali aperti al pubblico in orario 08.00 – 20.00 con afflusso di pubblico prevalente nella mattinata: prima pulizia ore 10.30, seconda ore 13.00, terza ore 20.00).
- portoni, porte, vetrate, finestre devono essere sempre mantenuti puliti; ove sia prevista una frequenza nei lavaggi, si intende fornire una prescrizione minima, fermo che i lavaggi devono aver luogo quando occorra per mantenere almeno sufficiente il livello di pulizia

| FREQUENZA MINIMA DELLE OPERAZIONI DI PULIZIA | | |
|--|---------------------------------------|-----------|
| CLASSIFICAZIONE AREE | RAGGRUPPAMENTI CATEGORIE DI LOCALI | FREQUENZA |

| | | |
|--|--|---|
| 1. Aree esterne* *per portarifiuti e portacenere vedasi specifica prescrizione | Vie di accesso principali (includono la viabilità veicolare e pedonale fino ai fronti accesso fabbricato) | 7 + 1 lavaggio mensile |
| | Marciapiedi, ingressi e scale di accesso esterne (compresi portoni, porte, vetrate, finestre) | 7 + 1 lavaggio settimanale per marciapiedi ingressi e scale di accesso esterne, portoni, porte, vetrate, finestre |
| | Ingresso (area prospiciente il o i punti di accesso) di ciascun Pronto Soccorso (compresi portoni, porte, vetrate, finestre) | 21+ 1 lavaggio settimanale anche di portoni, porte, vetrate, finestre |
| | piazzali | 3 + 1 lavaggio mensile |
| | scale esterne di sicurezza | 3 + 1 lavaggio settimanale |
| | terrazze e balconi transitabili dagli utenti | 7 + 1 lavaggio settimanale |
| | Aree a verde ed altre aree | 3 |
| 2. Aree extra sanitarie | Portinerie, centralini | 7 |
| | uffici e locali telefonici, corridoi di collegamento secondari | 7 se operativi tutti i giorni 5, se operativi 5 giorni, 6, se operativi 6 giorni (sempre esclusi domenica e festivi) |
| | spogliatoi | 14 |
| | Ingressi principali, corridoi di collegamento, spazi comuni, attese, ascensori (compresi portoni, porte, vetrate, finestre) | 14 se operativi tutti i giorni 10, se operativi 5 giorni, 12, se operativi 6 giorni (sempre esclusi domenica e festivi) + almeno 1 lavaggio settimanale di portoni, porte, vetrate, finestre |
| | depositi vari | 3 |

| | | |
|--|---|---|
| | scale, pianerottoli (salvo diversa prescrizione, sono comprese tutte le scale in qualunque edificio e indifferenziate per destinazioni d'uso) (compresi portoni, porte, vetrate, finestre) | 7 se operativi tutti i giorni 5, se operativi 5 giorni, 6, se operativi 6 giorni (sempre esclusi domenica e festivi) |
| | Cucine* (compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, portoni, vetrate, finestre, scaffalature varie, luogo di stoccaggio derrate alimentari) *solo nel caso in cui la pulizia delle cucine non sia compresa nel contratto d'appalto del servizio di ristorazione | 14 e riordino ogni giorno dopo prima colazione |
| 3. Aree sanitarie extra degenza | Laboratori | 14 |
| | Ambulatori e servizi specialistici | 6* (se chiusura festiva) 7* (se attivi tutti i giorni) * negli ambulatori ove si dovesse effettuare doppio turno nello stesso giorno la frequenza deve essere raddoppiata |
| | Sale di diagnostica d'urgenza | 14 |
| | Ambienti di ricezione utenza (inclusi spogliatoi, zone attesa, corridoi di collegamento) | 14 |
| | Altre diagnostiche, altri locali (ad esempio, studi medici) | 7 |
| | montalettighe | 14 |
| | Camere mortuarie (compresi cella frigo e sarcofago) | 7 + riordino e pulizia, detersione, sanificazione di tutti gli ambienti dopo ogni utilizzo |
| 4. Aree di degenza | Stanze degenza, medicherie, cucinette, locale soggiorno, locali sporco-pulito, spogliatoi | 14 |
| | Day hospital | 14 |
| | Altri locali (ad esempio, studi medici) | 7 |
| 5. Aree ad alto rischio e/o BCM | Rianimazione | 21 sala degenti 14 altri ambienti |
| | UTIC | 14 sala degenti |

| | | |
|---------------------------|--|--|
| | Malattie infettive | 21 |
| | Sale interventistiche (inclusa sala TAC per interventistica) | 14 |
| | Dialisi | 12 |
| | Sale di diagnostica invasiva | 14 |
| | Pronto soccorso | 21 |
| | Altri locali (ad esempio, studi medici) | 7, spogliatoi 14 |
| 6. Aree Operatorie | Gruppo operatorio | 18 + Presidio fisso ove previsto |
| | Sale operatorie | 6 (una al giorno a fine utilizzo programmato + Presidio fisso ove previsto) |
| | Sale parto, anche in acqua, sale travaglio | 14 (due al giorno) + Presidio fisso ove previsto |
| | Day surgery | 10 se operative 5 giorni 12 se operative 6 giorni |

13. L'Appaltatore, nella progettazione e, quindi, nello svolgimento del servizio, è tenuto a rispettare le prescrizioni minime di seguito riportate al fine di garantire un risultato di livello igienico adeguato alla diversa destinazione d'uso delle aree. (N.B.: da questo punto e fino alla fine dell'articolo i commi non sono numerati perché il seguito è suddiviso in sottovoci)

8.1 - AREE ESTERNE

La pulizia delle aree esterne (art. 6 c. 3, Aree 1 esterne, Aree ospedaliere ed extraospedaliere) consiste nelle seguenti operazioni:

- svuotamento quotidiano dei portacenere e dei cestini portarifiuti e sostituzione dei relativi sacchetti; inoltre l'appaltatore è tenuto, in tutte le aree esterne, a dotare o ad integrare la dotazione esistente di portacenere e portarifiuti, conformi nel disegno agli esistenti, in modo che essi risultino distribuiti uniformemente nelle aree; le forniture devono essere esteticamente simili a quelle esistenti e mantenute in buono stato per tutta la durata dell'appalto, con obbligo di sostituzione in caso di rottura o deterioramento eccessivo.
- Lavaggio settimanale dei portacenere e dei cestini portarifiuti;
- raccolta di tutti i rifiuti, anche minuti (quali mozziconi di sigaretta), ovunque si trovino (aree a verde, vasi di piante ecc.);
- spazzatura accurata delle superfici orizzontali (zone cementate, asfaltate, lastricate, piastrellate, degli scivoli, delle intercapedini, ecc.)
- lavaggi anche con macchine per lavaggio strade ove possibile
- pulizia di segnaletica e arredo urbano
- operazioni di giardinaggio: rasatura dell'erba, potatura delle piante, tosatura di cespugli e siepi, asportazione di fogliame e sterpi e conferimento nei punti di

raccolta del compost o in discarica ricettiva dei residui, e ove occorra, messa a dimora di nuove piante in accordo con l'Ufficio Tecnico Aziendale, annaffiature.

Prescrizioni generali per l'esecuzione del servizio manutenzione aree verdi

I servizi richiesti si riferiscono alla tradizionale operazione per la cura ed il mantenimento delle superfici adibite ad aree verdi che si possono così riassumere:

1. pulizia preventiva dell'area con la raccolta di cartacce, vetri, sassi o altri oggetti abbandonati;
2. potatura delle siepi e degli arbusti, con esclusione degli alberi ad alto fusto;
3. rimozione delle erbacee e vegetazione dalle recinzioni artificiali (reti metalliche, muri, ecc.), nonché, le erbe infestanti dai marciapiedi;
4. pulizia di scoline per la raccolta dell'acqua irrigua in eccesso;
5. rifilatura dei bordi sui muri, marciapiedi, scoline e scarpate;
6. le rifilature dei prati intorno al colletto delle piante ed in prossimità dei cordoli delle aiuole devono essere effettuate utilizzando attrezzature a mano, senza danneggiare in alcun modo i tronchi, gli arbusti, i manufatti e gli impianti di irrigazione presenti;
7. sfalcio del manto erboso eseguito in rapporto allo sviluppo stagionale con le seguenti frequenze:
 - a) nei mesi da ottobre a marzo, uno sfalcio ogni due mesi;
 - b) nei mesi da aprile a giugno, due sfalci al mese;
 - c) nei mesi da luglio a settembre, uno sfalcio al mese.

In ogni caso, a prescindere dalle frequenze sopra indicate, al fine di garantire il decoro e la sicurezza delle aree esterne, sarà onere dell'affidatario eseguire il monitoraggio della crescita delle erbacce provvedendo all'esecuzione degli eventuali ulteriori sfalci a tal fine necessari.

8. raccolta e sgombero delle erbe tagliate, contestualmente allo sfalcio e alla pulizia generale dell'area. Non dovranno perciò ritrovarsi al termine di ogni intervento cumuli e depositi di materiale vegetale né sui prati né sulle zone a copertura inerte che comportino la formazione di chiazze di eziolature o fenomeni di marcescenza, antiestetici e nocive alla vita dei prati; di regola, tutte le risulde delle lavorazioni (taglio erba, etc) debbono essere rimosse entro la giornata lavorativa in cui sono state prodotte. Se, del tutto occasionalmente, ciò non fosse possibile il DEC può accordare all'Impresa il permesso di depositare temporaneamente tali risulde in località da definirsi di volta in volta.
9. Conferimento a discarica autorizzata per lo smaltimento dei rifiuti vegetali.

MATERIALI, ATTREZZI E PRODOTTI

L'impresa aggiudicataria svolgerà il servizio con propri capitali, proprio personale e propri mezzi tecnici.

In particolare:

MACCHINE E ATTREZZATURE di tipo industriale (tagliaerba professionali, decespugliatori, ma anche di carrelli contenitori, attrezzi vari) sono a carico dell'aggiudicatario.

L'intervento dovrà eseguirsi esclusivamente con macchine operatrici ad asse rotante (verticale e orizzontale) e devono essere dotate di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Esse dovranno essere tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato.

Nell'utilizzo delle apparecchiature elettriche o con motore a scoppio infatti, dovranno essere osservate le norme antinfortunistiche in materia di sicurezza e tutela della salute e dell'ambiente.

Tutte le macchine e le attrezzature utilizzate dovranno essere conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'UE.

Su tutte le macchine ed attrezzature utilizzate deve essere apposta un'etichetta riportante il nome dell'impresa stessa.

Le rifilature dei prati intorno al colletto delle piante ed in prossimità dei cordoli delle aiuole devono essere effettuate utilizzando attrezzature a mano, senza danneggiare in alcun modo i tronchi, gli arbusti, i manufatti e gli impianti di irrigazione presenti.

L'Amministrazione non è in alcun modo responsabile per eventuali danni o furti delle attrezzature e dei prodotti.

MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere eseguito in modo da assicurare un livello di mantenimento e trattamento soddisfacente e continuo, tale da garantire la sicurezza di ciascuno spazio aperto; dovrà essere altresì garantito qualunque intervento di mantenimento e trattamento urgente e straordinario che dovesse rendersi necessario a seguito di attività non programmate.

Nel caso in cui si debba procedere ad effettuare limitazioni alla circolazione pedonale e/o veicolare, l'Impresa deve predisporre l'installazione dell'idonea cartellonistica di segnalazione di pericolo, nonché di tutti gli elementi infrastrutturali come passerelle, eventualmente necessari.

Tutta la segnaletica adottata dovrà essere rigorosamente conforme ai tipi e alle dimensioni prescritte dal Regolamento di esecuzione del Codice della Strada ed a quanto richiesto dalle Circolari del Ministero Lavori Pubblici e fornita dall'aggiudicatario.

Nello svolgimento del servizio il personale addetto sarà tenuto all'osservanza delle seguenti disposizioni:

- comunicare tempestivamente all'Amministrazione qualsiasi tipo di malfunzionamento e/o rottura, quali ad esempio perdite degli impianti di irrigazione o di complementi di arredo del verde al fine di provvedere con immediatezza alla risoluzione dei problemi emersi;
- in presenza di grandi quantità di rifiuti eterogenei e/o speciali, tali da far configurare piccole discariche, l'Impresa dovrà segnalarne immediatamente la presenza al DEC o al RUP per la richiesta di intervento di bonifica.

PRESCRIZIONI TECNICHE

Gli interventi consistono nell'esecuzione puntuale di quanto di seguito indicato.

Gli interventi dovranno essere eseguiti dall'aggiudicatario tenendo conto delle tecniche più idonee e del programma operativo allegato al verbale di avvio di esecuzione del servizio. E' fatta salva la possibilità per la Stazione Appaltante, in base alle necessità di volta in volta individuate, di imporre delle modifiche al suddetto programma operativo.

Resta inteso che ogni lavorazione è comprensiva delle prestazioni d'opera, macchine, attrezzi, carburanti ed ogni materiale di consumo e protezione (D.P.I.), segnaletica stradale idonea ad ogni singola lavorazione.

L'impresa deve pervenire alla migliore organizzazione logistica per l'esecuzione dei servizi oggetto di appalto.

Durante l'esecuzione dei lavori va evitato e, se non possibile diversamente, segnalato soprattutto il deposito a terra di materiali appuntiti, sporgenti, taglienti o comunque pericolosi.

L'impresa è obbligata a garantire la messa in sicurezza di tali depositi tramite transenne e segnalazione; il materiale deve, comunque, essere rimosso nel giro di 24 ore dall'accumulo e sempre in occasione di successivi giorni di non lavoro.

L'eventuale utilizzo, nel corso degli interventi, di preparati chimici dovrà prevedere l'impiego di prodotti conformi alle vigenti normative in materia con le esatte concentrazioni e modalità di impiego prescritte dal produttore.

Tali prodotti devono, comunque, essere autorizzati dal Ministero della Salute per l'uso cui sono destinati; prima del loro utilizzo dovranno essere inviate al DEC le schede tecniche e le schede di sicurezza redatte in lingua italiana di tutti i prodotti da utilizzare ed i relativi impieghi.

OPERAZIONI DI CONFERIMENTO E SMALTIMENTO

Alla fine dell'intervento, l'appaltatore avrà cura di differenziare i materiali di risulta. In particolare i rifiuti recuperati nel corso delle operazioni e assimilabili agli urbani, verranno differenziati e conferiti in apposite e idonee discariche autorizzate.

A cadenza mensile dovrà essere, dovrà essere consegnata, in allegato alla fattura di competenza copia del Documento Di Trasporto indicante destinazione, tragitto, data e quantitativo in peso del prodotto conferito.

Qualsiasi sia la forma di conferimento nulla dovrà essere dovuto per le lavorazioni e/o gli interventi che l'appaltatore riterrà opportuno adottare.

Pare superfluo precisare che nulla potrà essere sottratto a tale procedura, sono quindi esclusi utilizzi/cessioni diversi dal mero conferimento e smaltimento presso i centri autorizzati.

Il personale dovrà essere munito di appositi strumenti e contenitori per la raccolta di siringhe o altri materiali pericolosi, nel rispetto delle norme antinfortunistiche vigenti e delle migliori regole dell'arte; gli stessi dovranno essere depositati presso locali appositamente attrezzati (non necessariamente dedicati, ma lo stoccaggio temporaneo deve essere compiuto in modo da assicurare la massima sicurezza degli operatori e dei terzi).

L'appaltatore ha l'obbligo di segnalare immediatamente all'Azienda eventuali guasti e danni che dovesse provocare o accertare nell'espletamento dei servizi.

8.2 - AREE INTERNE SANITARIE (ospedaliere ed extraospedaliere)

Le norme comprese in questo paragrafo sono norme speciali e prevalenti rispetto a quelle del paragrafo successivo **"Tutte Le Aree Interne: Sanitarie Ed Extra Sanitarie"**.

Sistemi di pulizia

Nelle aree sanitarie devono essere previsti sistemi di pulizia differenziati per zone aventi livelli diversi di RISCHIO INFETTIVO.

Si deve prevedere, inoltre, l'adozione di un sistema di pulizia che consenta l'utilizzo di soluzioni detergenti sempre pulite e che preveda la sostituzione ad ogni stanza potenzialmente contaminata dei panni utilizzati per la pulizia ordinaria.

Attrezzature, macchinari e prodotti

Ciascun presidio ospedaliero dovrà essere dotato di macchinari e attrezzature dedicati in via esclusiva al presidio stesso; a loro volta, alcune zone dei presidi ospedalieri a maggior rischio infettivo (vedasi oltre) dovranno essere dotate di macchinari e attrezzature dedicati in via esclusiva, in modo da ridurre al minimo i rischi di diffusione degli agenti infettivi.

Ove possano essere utilizzati, tutti i panni pluriuso devono essere disinfettabili e lavabili a 90° C, devono essere utilizzati per non più di un ciclo di pulizie e devono quindi essere lavati, disinfettati ed asciugati prima del loro riutilizzo.

Per l'aspirazione delle polveri e dei liquidi devono essere utilizzati esclusivamente aspiratori e aspiraliquidi dotati di appositi filtri e microfiltri certificati a norma DIN 24184 - classe di filtraggio per materiale in sospensione: "S". A tal riguardo nel progetto tecnico dovrà essere evidenziato uno specifico programma per la regolare sostituzione dei filtri assoluti.

I prodotti utilizzati per la protezione dei pavimenti devono essere, oltre che antiscivolo, resistenti ai disinfettanti.

L'utilizzo di materiale pluriuso deve prevedere sistemi che impediscano la contaminazione tra le differenti zone.

Qualsivoglia macchina e le attrezzature utilizzate, al termine dell'utilizzo, devono essere lavate, disinfettate e depositate in ambienti asciutti e puliti.

Aree 5 e 6 (compresi i servizi igienici delle aree): le macchine e le attrezzature utilizzate per la pulizia dei locali devono essere dedicate esclusivamente a tali Aree.

I comparti operatori sono ambienti composti in cui sono previsti differenti livelli di asetticità; pertanto, sono suddivisi in tre zone:

- Zone a B.C.M. in cui deve essere garantita la massima asepsi (sale operatorie);
- Zone pulite (lavaggio mani, zona induzione, zona risveglio, zona deposito materiali sterili, corridoio pulito);
- Zone sporche (spogliatoi, servizi igienici, deposito materiale sporco, corridoio sporco).

8.3 - TUTTE LE AREE INTERNE: Sanitarie ed extra sanitarie

SPECIFICHE TECNICHE OBBLIGATORIE PER I PRODOTTI DETERGENTI E DISINFETTANTI

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

Detergenti pulizia ordinaria

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

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

In offerta tecnica, se assente la certificazione Ecolabel, l'offerente dovrà allegare la dichiarazione di all'allegato "A" del suddetto DM e i rapporti di prova, eseguiti sulla base

dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette e nelle schede di dati di sicurezza e di analisi specifiche, così come indicato al punto 5.1.10 del DM 18 10 2016 La dichiarazione di cui all'Allegato "A" deve essere sottoscritta, **a pena di esclusione**, dai produttori di detergenti o dal medesimo offerente.

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

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

Detergenti per la pulizia straordinaria

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

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

L'offerente dovrà fornire una lista completa prodotti utilizzati per le pulizie straordinarie, che si impegna ad utilizzare riportando ragione sociale del fabbricante, del responsabile all'immissione al commercio se diverso, denominazione commerciale di ciascun prodotto, funzione d'uso, etichette ambientali ISO 14024 o di rapporti di prova di conformità ai criteri ambientali minimi rilasciati da laboratori accreditati a norma del Regolamento CE n. 765/2008. In offerta tecnica, l'offerente dovrà allegare la dichiarazione di cui all'allegato "B" del suddetto DM e i rapporti di prova, eseguiti sulla base dei dati acquisiti dai produttori dei detergenti e/o riportati nelle etichette e nelle schede di dati di sicurezza e di analisi specifiche, così come indicato al punto 5.2.9 del DM 18 10 2016.

La dichiarazione di cui all'Allegato "B" deve essere sottoscritta dall'offerente.

Disinfettanti

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

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

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

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

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

Tutti i prodotti chimici devono essere corredati di scheda tecnica, scheda di sicurezza, oltre ai dossier scientifici comprovanti le caratteristiche dichiarate.

SPECIFICHE TECNICHE DEI PRODOTTI DETERGENTI PER LA PULIZIA ORDINARIA

I prodotti detergenti per la pulizia ordinaria, oltre possedere etichette ambientali di tipo 1 (Ecolabel, Nordic Ecolabel, etc..) devono possedere i seguenti requisiti:

- Essere concentrati, da diluire (con sistemi di diluizione certa) in percentuale dello 0,25% - 0,5% (dichiarata nella scheda tecnica) al fine di ridurre il confezionamento primario;
- Avere un imballaggio primario costituito da plastica riciclata al 100% e riciclabile al 100%;
- Essere in possesso di ulteriori certificazioni di ecosostenibilità nell'ottica dell'economia circolare (Creadle to Creadle);
- Non presentare in etichetta alcun simbolo di pericolo (CLP free);
- Se destinati alla pulizia delle aree critiche, dal punto di vista igienico, (aree ad alto e altissimo rischio), dovranno essere senza fragranze e senza coloranti;
- Essere prodotti da aziende certificate ISO 14001 e EMAS

Inoltre verrà premiata una gamma di prodotti in grado di garantire una completa e corretta detersione delle superfici e dei pavimenti, ma ridotta, come mezzo per minimizzare il rischio di abuso e di uso improprio da parte del personale addetto al servizio oltre che per favorire la riduzione dei quantitativi stoccati.

SPECIFICHE TECNICHE DEI PRODOTTI DETERGENTI PER LA PULIZIA STRAORDINARIA

I prodotti detergenti per la pulizia straordinaria devono possedere i seguenti requisiti:

- Essere certificati con etichette ambientali di tipo 1;
- Le cere devono essere certificate antiscivolo;
- Non presentare in etichetta alcun simbolo di pericolo o, al massimo, il simbolo "IRRITANTE";
- Avere un imballaggio primario costituito da plastica riciclata superiore al 30%, fino al 100% e riciclabile al 100%;
- Essere prodotti da aziende certificate ISO 14001 e EMAS.

SPECIFICHE TECNICHE DEI PRODOTTI DETERGENTI PER MANI

Il prodotto per la detersione delle mani **nelle aree a basso rischio** deve possedere i seguenti requisiti:

- Essere certificati con etichette ambientali di tipo 1;
- Essere senza fragranze e senza coloranti;
- Essere dermatologicamente testato.

Il prodotto per la detersione delle mani (lavaggio semplice degli operatori sanitari) **nelle aree a medio e ad alto rischio infettivo** deve possedere i seguenti requisiti:

- Essere adatto alla pelle sensibile e ad uso frequente
- Essere dermatologicamente testato
- Essere resistente alla biocontaminazione attraverso il "sistema Airless": l'aria non entra all'interno del flacone
- Prevedere l'apposito dispenser senza contatto, con chiusura a chiave elettronico per il "sistema Airless"

SPECIFICHE TECNICHE DEI PRODOTTI DISINFETTANTI

- **Gel idroalcolico** per l'antisepsi delle mani, con alcool etilico denaturato speciale superiore o uguale a 70 grammi/100, senza profumazioni e fragranze rispondente alle normative Biocide Europee (EN1040, EN13727, EN1500, EN14348, EN1275, EN13624, EN14476, EN12791). Il gel deve prevedere il "sistema Airless" che garantisce la massima protezione ed igiene del prodotto, permettendo all'aria di uscire dal flacone ma di non rientrare. Il gel deve essere contenuto nel dispenser elettronico con chiusura a chiave per il "sistema Airless".
I dispenser devono essere predisposti in tutte le aree con apposito supporto a muro dotato di sistema anti-goccia nei corridoi degli ospedali. La piantana per la disinfezione delle mani deve prevedere il "sistema Airless" con sistema anti-goccia integrato e devono essere installate negli atri di ingresso, poliambulatori, riabilitazioni etc.
- **Ammina associata al cloruro d'ammonio quaternario** per la detergenza e disinfezione dei dispositivi medici e delle superfici dei dispositivi (letto paziente e arredo in genere, monitor, led, carrelli..etc). Il prodotto deve essere **concentrato** con sistema di diluizione certa integrato. La soluzione deve essere attiva sui Ceppi MDR(Multi Drug Resistent) e in particolare deve rispondere alle normative europee(EN14476, EN14348, EN13697, EN1040, EN1276). E' richiesta specifica attività nel Dossier Scientifico sui ceppi addizionali: Acinetobacter Baumanii, Escherichia Coli, Klebsiella Pneumoniae, Salmonella, Mrsa. Il dossier scientifico deve prevedere elenco compatibilità con i materiali.
- **Poliesanide biguanide associata al cloruro d'ammonio quaternario pronta all'uso** per la detergenza e disinfezioni dei dispositivi medici(letto paziente e arredo in genere, monitor, led, carrelli..etc).
L'erogatore deve generare una mousse in grado di evitare la formazione di aerosol e la volatilità dei componenti. Non deve contenere profumi né alcool per garantire la compatibilità con i materiali(anche policarbonati). Il dossier scientifico deve prevedere elenco compatibilità con i materiali. Il prodotto deve essere attivo sui Ceppi MDR(Multi Drug Resistent) e in particolare deve rispondere alle normative Europee(EN14476, EN14561, EN13697, EN1040, EN1276). E' richiesta specifica attività nel Dossier Scientifico sui ceppi addizionali: Escherichia Coli, Acinetobacter Baumanii, Escherichia Coli, Klebsiella Pneumoniae, Legionella, Serratia, Salmonella, Mrsa.
- **Perossido d'idrogeno associato ad etanolo in soluzione acquosa pronto all'uso** per la detergenza e disinfezione di alto livello di dispositivi medici e superfici (letto paziente e arredo in genere compresi i materassi, monitor, led, carrelli..etc). La soluzione non deve contenere cloro all'interno della formulazione e non deve lasciare traccia dopo l'uso.
La soluzione deve prevedere un test di anticorrosione riportato nel Dossier Scientifico e deve presentare l'elenco della compatibilità con i materiali. Il prodotto deve essere attivo sulle spore batteriche in particolare sul Clostridium Difficile EN14561
- **Ammina associata al cloruro d'ammonio quaternario** senza cloro né derivati né aldeidi **concentrata per la detergenza e disinfezione dei pavimenti**. Il prodotto deve prevedere sistema di diluizione certa integrato. Il prodotto deve essere attivo sui Ceppi MDR(Multi Drug Resistent) e in particolare deve rispondere alle normative europee(EN14476, EN14348, EN13697, EN1040, EN1276). E' richiesta specifica attività nel Dossier Scientifico sui ceppi addizionali: Acinetobacter

Baumanii, Escherichia Coli, Klebsiella Pneumoniae, Salmonella, Mrsa). Il dossier scientifico deve prevedere elenco compatibilità con i materiali.

- **Nebulizzatore autonomo e completamente automatico** per la disinfezione delle superfici precedentemente pulite per ambienti da 30 a 500 m³. Deve prevedere touch screen di facile uso per l'operatore, archiviazione dei dati di tracciabilità su chiavetta USB. Il principio attivo deve prevedere una soluzione di acido peracetico stabilizzato (+/- 1200ppm) e di perossido di idrogeno. In particolare deve essere attivo sulla spora batterica Clostridium Difficile secondo la normativa biocida EN13704 in 5 minuti in condizioni di pulito. Il dossier scientifico deve prevedere elenco compatibilità con i materiali.

Per la sicurezza degli operatori e dell'ambiente il prodotto non deve contenere aldeidi e metalli pesanti. La soluzione deve essere limpida e incolore e non deve lasciare tracce dopo l'asciugatura, né unto sulle superfici dopo la nebulizzazione.

Modalità di Utilizzo dei prodotti chimici

- 1) **Non sono ammesse miscele di detergenti e disinfettanti**
- 2) **Tutti i prodotti chimici devono essere stoccati in modo tale da essere riparati da ogni possibile contaminante (polvere, ecc..) protetti e custoditi in modo tale che il loro prelievo e utilizzo avvenga solo da parte degli addetti al servizio.**

Impiego di attrezzature/macchinari/automezzi

Non è ammesso l'uso di:

- scope;
- spazzoloni e stracci per pavimenti;
- segatura.

Durante gli interventi di lavaggio pavimentazioni lo svolgimento dell'attività dovrà essere adeguatamente segnalato tramite l'utilizzo di apposita segnaletica per prevenire infortuni.

Il personale deve sempre essere munito e deve sempre utilizzare le dotazioni antinfortunistiche e di protezione dalle contaminazioni di ogni genere.

I mezzi (ad esempio, per lavaggio strade) impiegati all'interno di aree ospedaliere dovranno essere elettrici.

Le macchine e le attrezzature utilizzate nell'appalto devono essere conformi alle prescrizioni del DPR 24 luglio 1996 n. 459; qualora esse non rientrino nel campo di applicazione del DPR 24 luglio 1996 n. 459, dovranno comunque essere conformi a quanto stabilito dal D.Lgs N. 81/2008 e s.m.i. e alle norme regolamentari ad esso preesistenti e successive: dovranno, quindi, garantire sempre la massima sicurezza degli operatori e dei terzi.

Per la pulizia di vetri e di ogni altra superficie verticale che obblighi a lavorare sospesi, indipendentemente dall'altezza dal suolo, l'Aggiudicatario dovrà:

- a) adottare sistemi di sicurezza adeguati ad eliminare ogni rischio di caduta accidentale delle persone e dei carichi;
- b) imporre al personale l'utilizzo di detti sistemi;
- c) assicurare che dette operazioni abbiano luogo con le necessarie frequenze, senza poter addurre a giustificazione di ritardi od omissioni l'indisponibilità di mezzi o personale idonei.

Su tutti i macchinari e gli automezzi usati dovranno essere applicate targhette indicanti il nominativo o il contrassegno dell'Aggiudicatario.

L'Appaltatore è responsabile della custodia delle proprie attrezzature tecniche e dei prodotti impiegati e non potrà far valere alcuna eccezione di sorta che comporti responsabilità per l'Azienda Sanitaria Locale per eventuali danni a persone e cose o furti.

Tutte le attrezzature, i macchinari ed i mezzi utilizzati dovranno essere sempre efficienti e mantenuti sempre puliti, privi di polvere, di macchie di sporco o di colature di liquidi.

L'Appaltatore dovrà tenere registri di manutenzione dei macchinari e dei mezzi, che dovranno essere conservati presso le sedi dell'appalto, perchè l'Azienda possa verificare il rispetto delle regole di corretta manutenzione (tutte le operazioni, comprese quelle di revisione ed i test di efficienza) in ogni momento.

Prima dell'utilizzo di apparecchiature elettriche, si dovrà accertare che la tensione e la potenza a disposizione negli ambienti siano compatibili con quelle richieste dall'apparecchiatura e che il collegamento non crei sovraccarichi nella linea, ed inoltre che il loro utilizzo non arrechi danno e non interferisca con le apparecchiature dell'Azienda (ad esempio, interruzioni di circuiti che possano determinare l'arresto, anche limitatissimo nel tempo, di attrezzature elettromedicali quali respiratori automatici, reni artificiali etc., collegati per terapia ai pazienti, interferenze con reti o apparecchiature sensibili ai campi elettromagnetici).

Qualsiasi apparecchiatura elettrica impiegata per la pulizia o il trattamento di fondo dovrà essere dotata di cavo di alimentazione sufficiente a garantire gli spostamenti nel raggio d'azione per evitare danni alle prese o alla linea di distribuzione. In nessun caso potranno essere usate spine che non si adattano perfettamente alle prese di corrente esistenti nell'ambiente in cui la macchina viene utilizzata. Deve essere accertato, prima di ogni collegamento, che la presa di corrente sia dotata di messa a terra.

Il personale deve sempre essere dotato ed utilizzare le dotazioni antinfortunistiche specifiche per i compiti da svolgere; in particolare, il personale che utilizza apparecchiature elettriche per la pulizia deve sempre indossare guanti e calzature isolanti.

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

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

Verifica: In fase di esecuzione contrattuale sarà richiesto di fornire le schede tecniche delle attrezzature dei macchinari elettrici da lavoro impiegati.

8.4 - PULIZIE ORDINARIE E CONTINUATIVE AREE INTERNE OSPEDALIERE

Sono comprese nelle Pulizie ordinarie e continuative le seguenti prestazioni:

- la decontaminazione, l'asportazione di eventuale materiale organico e la successiva pulizia, detergenza e disinfezione della superficie interessata; si tratta di tutti i beni e le componenti gli immobili presenti nelle strutture e facenti parte delle strutture, con le sole eventuali esclusioni espressamente previste in CSA; le superfici interne degli arredi sono escluse dalla calendarizzazione delle pulizie ordinarie e continuative; in alcuni casi specifici (ad esempio, interno di comodini ed armadi degenza) esse sono regolate in altre parti del CSA, mentre in generale esse dovranno aver luogo a richiesta delle strutture di assegnazione quando occorra;

- la pulizia e la disinfezione dell'unità paziente anche quando il paziente sia presente (letto – comodino - armadio parti esterne, sedie, travi testaleto ecc.);

- la pulizia e la disinfezione dell'unità del paziente (completa, incluse parti interne di armadi e comodini), a seguito di dimissione del paziente,

- la disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali lavabili e disinfettabili situate nei Reparti e nei locali delle aree sanitarie ad alto rischio e BCM (bassa carica microbica), inclusi vetri specchi, piastrelle, punti luce;
- la disinfezione delle superfici orizzontali e verticali degli arredi, degli idrosanitari e relative rubinetterie, delle maniglie delle porte e dei contenitori del materiale igienico di consumo nei servizi igienici, inclusi vetri specchi, piastrelle, punti luce;
- Riassetto delle stanze del medico di guardia, del coordinatore (caposala) e dei medici di continuità assistenziale, ivi compreso il rifacimento dei letti.

8.5 - PULIZIE ORDINARIE E CONTINUATIVE AREE OPERATORIE (Area 6)

A fine attività deve essere attuato un intervento di sanificazione e sanitizzazione di tutti i locali compresi nell'area.

Per pulizie ordinarie e continuative si intende l'insieme delle operazioni necessarie per la rimozione e asportazione di qualsiasi rifiuto e traccia di materiale organico, di sporco e polvere da tutte le superfici dure e resilienti sia orizzontali che verticali, a tutta altezza.

Sono comprese nelle pulizie ordinarie e continuative le seguenti prestazioni:

- la decontaminazione e l'asportazione di eventuale materiale organico;
- l'asportazione dai locali delle apparecchiature e degli arredi removibili;
- la pulizia e la disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali (superfici esterne di apparecchiature ed arredi fissi e mobili, superfici interne degli arredi escluse);
- la ricollocazione all'interno dei locali degli arredi e delle apparecchiature rimosse;
- la disinfezione delle superfici orizzontali e verticali degli arredi, degli idrosanitari e relative rubinetterie, delle maniglie e dei contenitori del materiale igienico di consumo nei servizi igienici situati nei comparti operatori.

Prima dell'inizio dell'attività operatoria (mattino) dovrà essere effettuato un intervento di ripristino così articolato:

Un'ora prima dell'inizio delle sedute operatorie

- *Sale operatorie sanificate la sera precedente:*
asportazione della polvere da tutte le superfici orizzontali e verticali a tutta altezza e successiva disinfezione;
- *Sale operatorie utilizzate per urgenze:*
Pulizia ordinaria come a fine giornata;
- *Lavaggio chirurgico delle mani, corridoio pulito, zona induzione e risveglio(zona pulita):*
asportazione della polvere da tutte le superfici orizzontali e verticali a tutta altezza e successiva disinfezione;
- *Filtro, spogliatoi, servizi igienici, vuotatoi, corridoio sporco (zona sporca):*
asportazione della polvere da tutte le superfici orizzontali e verticali a tutta altezza e successiva disinfezione.

8.6 - SANIFICAZIONE PERIODICA (tutte le aree)

Salve specifiche diverse indicazioni previste in altre parti del presente CSA, la frequenza minima delle operazioni di sanificazione periodica è di 20 giorni (anche in questo caso, salvo l'obbligo di intervenire immediatamente in presenza di sporco anomalo, come ad esempio nell'ipotesi di schizzi di sangue o altre macchie).

Sono comprese nella sanificazione periodica le seguenti prestazioni:

- l'eliminazione di qualsiasi traccia di polvere e sporco dalle superfici interne ed esterne delle vetrate interne e perimetrali, dai relativi telai e davanzali, dalle porte, portoni.
- Avvolgibili e strutture similari;
- l'asportazione dai locali delle apparecchiature e degli arredi removibili;
- la pulizia e la disinfezione di tutte le parti esterne di apparecchiature ed arredi fissi e mobili;
- la pulizia e la disinfezione delle parti interne degli armadi e degli armadietti vuoti;
- la ricollocazione all'interno dei locali degli arredi e delle apparecchiature rimosse.

- Smontaggio lavaggio e rimontaggio dei tendaggi.
- aerosolizzazione.

Tutti gli interventi periodici debbono essere svolti a cadenze preordinate e definite attraverso una programmazione annuale per struttura/area/reparto da indicare in progetto offerta.

Ad aggiudicazione avvenuta, la programmazione presentata in sede di offerta potrà, per esigenze inerenti all'attività sanitaria e amministrativa o per motivi di opportunità, essere variata, in modo comunque da non diminuire l'entità degli interventi periodici previsti.

Gli orari delle operazioni degli interventi periodici da eseguirsi presso Reparti di degenza o altri Servizi che operano a tempo pieno debbono essere concordati, di volta in volta, fra l'Appaltatore e i Responsabili interessati.

Gli interventi periodici in presenza di paziente allettato richiedono l'utilizzo di procedure e comportamenti per la salvaguardia delle condizioni del paziente; competente a fornire le indicazioni necessarie la caposala.

8.7 - TRATTAMENTI PERIODICI (tutte le aree)

Sono comprese nei trattamenti periodici l'asportazione dai locali delle apparecchiature e degli arredi removibili, la ricollocazione all'interno dei locali degli arredi e delle apparecchiature rimosse.

Per la manutenzione dei diversi tipi di pavimentazione propri di ciascuna area (es. gres, linoleum, marmo, gres porcellanato, gomma ecc..) dovranno essere garantiti specifici trattamenti (rimozione dello sporco e dei prodotti di trattamento precedentemente usati, detergenza, disinfezione, trattamento) sempre rispettando la conduttività delle pavimentazioni.

Salve specifiche diverse indicazioni previste in altre parti del presente CSA, la frequenza dei trattamenti è condizionata dal tipo di materiale, dall'utilizzo, dalle contaminazioni, dalle esigenze operative dei servizi dell'Azienda: in progetto offerta dovrà essere indicato differenziatamente per tipo di materiale e, alla luce delle stime sull'utilizzo, il programma dei trattamenti; comunque, come detto salve specifiche diverse indicazioni previste in altre parti del presente CSA, il trattamento deve essere assicurato per tutti i tipi di pavimentazioni almeno una volta ogni 2 mesi.

8.8 - PULIZIE ORDINARIE E CONTINUATIVE AREE INTERNE EXTRAOSPEDALIERE

Sono comprese nelle pulizie ordinarie e continuative le seguenti prestazioni:

AREE SANITARIE (ambulatori, guardie mediche ecc.)

▪ la decontaminazione, l'asportazione di eventuale materiale organico e la successiva pulizia e disinfezione della superficie interessata; si tratta di tutte le superfici orizzontali e verticali di tutti i beni e le componenti gli immobili presenti nelle strutture e facenti parte delle strutture, con le sole eventuali esclusioni espressamente previste in CSA; le superfici interne degli arredi sono escluse dalla calendarizzazione delle pulizie ordinarie e continuative: in generale esse dovranno aver luogo a richiesta delle strutture di assegnazione quando occorra.

- la pulizia e la disinfezione delle dotazioni anche strumentali;
- la disinfezione delle superfici orizzontali e verticali degli arredi, degli idrosanitari e relative rubinetterie, delle porte e relative maniglie, dei contenitori del materiale igienico di consumo nei servizi igienici, inclusi vetri specchi, piastrelle, punti luce;
- il riassetto delle stanze del medico di guardia e dei medici di continuità assistenziale, ivi compreso il rifacimento dei letti.

AREE NON SANITARIE (uffici ecc.)

- la pulizia di tutte le superfici orizzontali e verticali ed il lavaggio delle superfici lavabili situate negli ambienti, inclusi vetri specchi, piastrelle, punti luce; si tratta di tutti i

beni e le componenti gli immobili presenti nelle strutture e facenti parte delle strutture, con le sole eventuali esclusioni espressamente previste in CSA; le superfici interne degli arredi sono escluse dalla calendarizzazione delle pulizie ordinarie e continuative: esse dovranno aver luogo a richiesta delle strutture di assegnazione quando occorra; i lavaggi delle superfici dovranno aver luogo con la frequenza sufficiente a garantire gli standard minimi di pulizia previsti in CSA;

▪ la disinfezione delle superfici orizzontali e verticali degli arredi, degli idrosanitari e relative rubinetterie, delle maniglie delle porte e dei contenitori del materiale igienico di consumo nei servizi igienici, inclusi vetri specchi, piastrelle, punti luce.

ART. 9 – SALE OPERATORIE: OPERAZIONI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE - PRESIDIO FISSO

1. Tutte le operazioni di pulizia e sanificazione e le attività di supporto nei blocchi operatori sono disposte e coordinate dalle caposala. *(N.B.: da questo punto e fino alla fine dell'articolo i commi non sono numerati perché il seguito è suddiviso in sottovoci)*

9.1 - PULIZIE GIORNALIERE

Pulizie minime da effettuare al termine della seduta operatoria in tutto il blocco operatorio (sale, zona induzione risveglio, disinfezione e sterilizzazione, zona pulito, zona sporco)

In tutto il blocco operatorio dovrà essere eseguita un'operazione di pulizia e sanificazione completa.

In particolare, nelle sale operatorie le operazioni dovranno svolgersi con la seguente cronologia:

- Rimuovere dalle sale tutto il materiale monouso utilizzato durante l'ultimo intervento, la teleria, i rifiuti, i ferri chirurgici e avviarli al lavaggio;
- Rimuovere dalle sale tutto l'equipaggiamento portatile;
- Pulire le pareti, risciacquarle e disinfettarle;
- Rimuovere lo sporco dai pavimenti con metodo a umido
- Pulire le superfici al di sopra del livello del pavimento e le attrezzature e suppellettili con garze monouso umidificate con soluzione detergente e quindi disinfettarle, sempre usando garze monouso;
- Rimuovere ogni tipo di sporco da porte, maniglie, infissi altre superfici verticali con panno imbevuto di soluzione detergente e quindi disinfettarle;
- Lavare il pavimento, risciacquarlo e disinfettarlo;
- Le stesse operazioni eseguite su attrezzature e suppellettili fisse devono essere effettuate sull'equipaggiamento portatile prima di reintrodurlo in sala, facendo passare le ruote su un tappetino impregnato in soluzione disinfettante posizionato all'ingresso della sala operatoria.

Gli **orari di intervento**, devono essere concordati con le Direzioni Mediche di Presidio.

9.2 - PULIZIE SETTIMANALI

Una volta a settimana, normalmente tra la conclusione della seduta operatoria del sabato e prima dell'inizio della seduta operatoria del lunedì, e prima dell'intervento di cui al precente punto 9.1, deve essere effettuato il risanamento accurato di soffitti, controsoffitti, punti di illuminazione a incasso nei soffitti e controsoffitti diversi dalle lampade scialitiche (soggette a pulizia quotidiana). Devono essere pulite e disinfettate con particolare cura tutte le bocchette e i filtri degli impianti di condizionamento dell'aria e di erogazione di gas.

9.3 - PRESIDIO FISSO

Nei Presidi Ospedalieri, oltre l'intervento di fine seduta, è prevista un'attività di presidio fisso che dovrà garantire la presenza di operatori nei blocchi operatori e nelle sale

parto e travaglio tra le ore 7 e, orientativamente, le ore 16,00 (quest'ultimo orario varierà in ragione della durata delle sedute operatorie) dal lunedì al sabato feriali, e nelle domeniche e festivi in caso di sedute operatorie programmate: le conclusioni anticipate compensano le protrazioni d'orario e le sedute domenicali e festive programmate (che sono eccezionali), essendo anche questo servizio incluso nei compensi a canone fisso.

L'attività di presidio fisso è diretta dalla caposala del blocco operatorio; essa consiste, in linea di massima:

A) un'ora prima dell'inizio dell'attività operatoria, nell'effettuazione di un intervento di ripristino così articolato:

- *Sale operatorie sanificate la sera precedente:*

asportazione della polvere da tutte le superfici orizzontali e verticali fino a 1,8 metri e successiva disinfezione;

- *Sale operatorie utilizzate per urgenze:*

Pulizia ordinaria come a fine giornata se non già eseguita in chiamata di reperibilità);

- *Lavaggio chirurgico delle mani, corridoio pulito, zona induzione e risveglio (zona pulita) disinfezione e sterilizzazione:*

asportazione della polvere da tutte le superfici orizzontali e verticali fino a 1,8 metri e successiva disinfezione;

- *Filtro, spogliatoi, servizi igienici, vuotatoi, corridoio sporco (zona sporca):*

asportazione della polvere da tutte le superfici orizzontali e verticali fino a 1,8 metri e successiva disinfezione.

B) nella pulizia e disinfezione della sala dopo ogni intervento, nei limiti decisi dalla caposala in ragione dell'inquinamento raggiunto a causa dell'intervento;

C) nelle altre attività di supporto esterno alle sale operatorie richieste dalla caposala tra un intervento e quello successivo.

ART. 10 - RACCOLTA RIFIUTI

1. La raccolta di tutti i rifiuti (assimilabili agli urbani, rifiuti speciali, rifiuti pericolosi, liquidi di laboratorio, cartoni, vetri, toner, ecc..) deve essere eseguita, nel rispetto delle prescrizioni dettate anche in altre parti del CSA (si veda ad esempio l'art. 4), con le seguenti frequenze minime:

- almeno due volte al giorno in tutti i reparti e servizi ospedalieri;
- almeno una volta al giorno in tutte le altre strutture.

2. Sono compresi in appalto tutte le forniture ed i servizi necessari alla raccolta.

3. In progetto tecnico l'offerente dovrà specificare le modalità della raccolta, i tipi ed i modelli dei contenitori, compresi, se necessari, quelli per le aree ecologiche di raccolta degli umidi, le operazioni di manutenzione e di pulizia e sanificazione dei contenitori e dei carrelli utilizzati per il trasporto.

4. L'accumulo di rifiuti di qualsiasi genere ed ovunque è vietato; i rifiuti devono essere conferiti ai punti di raccolta, immediatamente dopo il prelievo dai luoghi di produzione, per il successivo ritiro da parte delle ditte che sono preposte al loro conferimento nelle discariche. L'accumulo è sanzionato con l'applicazione di penali (si veda lo specifico articolo) e, nel caso di più di 2 eventi accertati in un semestre o di 5 eventi in assoluto nel corso dell'esecuzione del contratto, con la risoluzione di diritto del contratto.

ART. 11 - IDENTIFICAZIONE DEI LIVELLI DI QUALITÀ ACCETTABILE - CONTROLLI

1. Le aree oggetto del servizio di pulizia sono state classificate in relazione alla destinazione d'uso in aree funzionali. Le aree funzionali sono state suddivise in 6 macro aree a cui sono state assegnate dei differenti livelli di qualità attesa. Nello specifico il livello di qualità atteso calcolati per ogni area, ponendo il livello massimo di conformità uguale ad 1, sono i seguenti :

| Aree Ospedaliere | Codi fica area | LQ A |
|---|---------------------------|-----------------|
| Aree esterne | 1 | 0,60 |
| Aree extra sanitarie | 2 | 0,70 |
| Aree sanitarie extra degenza | 3 | 0,75 |
| Aree sanitarie di degenza | 4 | 0,80 |
| Aree sanitarie ad alto rischio e BCM | 5 | 0,85 |
| Aree operatorie | 6 | 0,90 |

2. Le schede per la misura degli LQA in aree campione sono allegate, come detto, al fascicolo sub 3 al presente CSA.

3. Le misure saranno effettuate con controlli sistemici e con controlli a campione, dopo l'effettuazione delle pulizie.

4. La comunicazione inerente ogni controllo sarà effettuata con inserimento dell'avviso sulla banca dati centralizzata dell'Aggiudicatario per il monitoraggio dell'appalto, senza preavviso, perché esso inficerebbe l'attendibilità del controllo; ove la banca dati per qualsiasi ragione non sia accessibile, ferme le conseguenze di tale fatto in termini contrattuali, l'avviso sarà fornito con comunicazione a mezzo fax o posta elettronica.

5. Il personale dell'Aggiudicatario ha diritto di assistere alle operazioni; l'impossibilità per qualsiasi causa di assistere alle operazioni di controllo non impedisce l'effettuazione dei controlli né inficia la validità dei risultati del controllo.

6. I controlli sui livelli di qualità accettabile non sono gli unici possibili; in altri articoli del CSA sono specificati gli altri controlli possibili e gli effetti degli esiti negativi dei controlli in termini contrattuali.

CAPO III: FORNITURE DI MATERIALI PER L'IGIENE

ART. 12 - FORNITURA DISTRIBUZIONE E MANUTENZIONE DI CONTENITORI PER MATERIALE IGIENICO

1. L'appalto comprende la fornitura, l'installazione e la manutenzione, nelle tipologie di locali riportati nella seguente tabella, dei contenitori per il materiale igienico di consumo in tutti i locali elencati nell'allegato 3 al CSA.

| Tipologia Locali | Tipo Area | Contenitori sapone liquido ricarica | Contenitori salviette in carta | Contenitori carta igienica chiusi | Contenitori raccolta assorbenti igienici |
|------------------------------------|-----------|-------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|
| Servizi Igienici (nessuno escluso) | tutte | X | X | X | Servizi donne e misti |
| Spogliatoi personale | tutte | | X | | X |
| Studi Medici | tutte | X | X | | |
| Ambulatori | tutte | X | X | | |
| Medicherie | tutte | X | X | | |
| Cucinette di reparto ospedaliero | tutte | X | X | | |

2. Tutti i contenitori devono essere pratici, di facile pulitura e disinfezione interna ed esterna, di forma e colore gradevoli e devono essere collocati a regola d'arte in modo che

ne sia facilitato al massimo l'utilizzo, senza danneggiare, ove possibile, superfici piastrellate.

3. I contenitori per carta igienica devono essere per rotoloni, salvo in caso di servizi dedicati a un numero minimo di persone (ad esempio, stanze degenza).

4. Tutti i contenitori devono sempre essere mantenuti in perfetta efficienza, puliti e disinfettati e devono essere in numero adeguato rispetto ai consumi dell'utenza; essi devono quindi essere sostituiti ogni qual volta sia necessario a causa di guasti irreparabili, rotture, deterioramenti a qualunque causa siano imputabili.

ART. 13 - FORNITURA E DISTRIBUZIONE DEL MATERIALE IGIENICO

1. L'appalto comprende la fornitura di tutto il materiale igienico di consumo (carta igienica, sapone liquido, salviette in carta).

2. Il materiale di consumo deve essere fornito per tutti i contenitori collocati nei locali di cui alla tabella compresa nel precedente art. 12 e per tutti i locali di cui all'allegato 3 al CSA.

3. Le caratteristiche minime del materiale igienico di consumo sono le seguenti:

- le salviette in carta devono essere a doppio velo ed in pura cellulosa;
- la carta igienica, in formato sia ordinario sia maxirolo, deve essere a doppio velo in pura cellulosa;
- per quanto concerne le specifiche del sapone liquido per mani vedasi il par. 8.3

4. Il materiale igienico di consumo non può essere stoccato nei locali ove sono collocati i distributori, il cui caricamento dev'essere effettuato esclusivamente dal personale dell'Aggiudicatario; nello stoccaggio devono essere adottate tutte le misure atte a preservare pulito e igienicamente perfetto il materiale (ad esempio, idonea protezione dalla polvere). Si rammenta che i locali di stoccaggio devono essere attrezzati a cura e spese dell'Aggiudicatario.

5. In offerta tecnica, la previsione della fornitura di prodotti riciclati per salviette e carta igienica sarà valutata positivamente.

ART. 14 - CONTROLLI RELATIVI A SERVIZI E FORNITURE COMPRESI NEL PRESENTE CAPO

1. I controlli saranno effettuati con sopralluoghi sistemici ed a campione; essi riguardano sia il numero, la tipologia e lo stato di conservazione dei distributori di prodotti, sia i consumabili (in termini qualitativi, di sufficienza e di rispetto delle regole sullo stoccaggio e la conservazione).

2. La comunicazione inerente ogni controllo sarà effettuata con inserimento dell'avviso sulla banca dati centralizzata dell'Aggiudicatario per il monitoraggio dell'appalto, senza preavviso, perché esso inficerebbe l'attendibilità del controllo; ove la banca dati per qualsiasi ragione non sia accessibile, ferme le conseguenze di tale fatto in termini contrattuali, l'avviso sarà fornito con comunicazione a mezzo posta elettronica.

3. Il personale dell'Aggiudicatario ha diritto di assistere alle operazioni; l'impossibilità per qualsiasi causa di assistere alle operazioni di controllo non impedisce l'effettuazione dei controlli né inficia la validità dei risultati del controllo.

4. In altri articoli del CSA sono specificati gli effetti degli esiti negativi dei controlli in termini contrattuali.

CAPO IV: GESTIONE CHIAMATE - GESTIONE INFORMATIZZATA DEL SERVIZIO

ART. 15 - ORGANIZZAZIONE DI UN CENTRO DI RICEZIONE CHIAMATE

1. La ditta Aggiudicataria, con oneri a proprio carico compresi nel canone d'appalto, dovrà predisporre un CRC per la gestione di tutte le richieste di intervento, in grado, come precisato in altra parte del CSA, di ricevere, 24 ore su 24 ed in ogni giorno dell'anno, **almeno a mezzo telefono, fax e email**, le richieste di intervento straordinario; devono essere sempre disponibili tutte le modalità di ricezione delle chiamate, telefono, fax e email.
2. In particolare la ditta Aggiudicataria dovrà attivare e gestire, con oneri a suo carico, almeno un numero di linee telefoniche e di linee fax, così dimensionato:
 - dal lunedì al venerdì in orario 07,00-18,30 e sabato in orario 07,00-12,30 non festivi:
almeno 2 linee telefoniche attive in simultanea dedicate esclusivamente all'appalto e 2 linee fax diverse dalle linee telefoniche attive in simultanea e dedicate esclusivamente all'appalto.
 - in tutti gli orari diversi da quelli indicati all'alinea precedente, compresi domeniche e festivi:
almeno 1 linea telefonica dedicata esclusivamente all'appalto e 2 linee fax diverse dalla linea telefonica dedicate esclusivamente all'appalto.
3. **La ditta Aggiudicataria dovrà immediatamente caricare i dati relativi alla richiesta di intervento sul software di gestione (vedasi oltre); dalla chiamata si computano i tempi contrattuali per l'evasione della richiesta e per gli adempimenti procedurali connessi. Ai fini della determinazione dell'ora di ricezione non saranno computati eventuali ritardi, anche di caricamento dati, imputabili alla ditta Aggiudicataria (ad esempio, impossibilità di comunicare telefonicamente, blocco o esaurimento carta del fax ricevente, blocco del software gestionale); se il caricamento dati dovesse aver luogo non immediatamente, sul software gestionale deve comparire il momento esatto di chiamata, e, separatamente, di caricamento dati.** Le richieste di intervento, se telefoniche, saranno formalizzate dal richiedente via fax indicando l'ora della chiamata telefonica. La possibilità per l'Azienda, eventualmente inclusa in offerta tecnica, di inoltrare le richieste di intervento anche per via telematica non può essere addotta quale motivo giustificativo del mancato caricamento delle richieste da parte dell'Appaltatore, ove il richiedente dell'Azienda non si sia avvalso di detto mezzo.
4. Nel software di gestione dovranno essere chiaramente e immediatamente indicati:
 - data, ora e modalità della richiesta;
 - struttura nel cui ambito è richiesto l'intervento;
 - nominativo del richiedente;
 - descrizione della richiesta di intervento.
5. Eseguito l'intervento, il report della richiesta dovrà essere completato con le informazioni seguenti:
 - modalità e tempi di esecuzione;
 - prezzo concertato dell'intervento, se da retribuire a misura (extra-canone, art. 5 commi 8, 9 e 10 del CSA)

ART. 16 - GESTIONE INFORMATIZZATA DEL SERVIZIO: SISTEMA SOFTWARE GESTIONALE/COMUNICATIVO/INFORMATIVO

1. L'Appaltatore dovrà attivare, entro e non oltre 60 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva dell'appalto, un sistema informatico di gestione e monitoraggio dell'appalto e per le comunicazioni con l'Azienda. Il sistema informatico dovrà essere un

portale preferibilmente web based. Il portale dovrà permettere l'autenticazione dell'operatore attraverso un codice ed una password segreta e personale. Dovrà inoltre prevedere l'impostazione di ruoli che determinino le competenze e la visibilità dei dati e dei documenti. Gli utenti designati dall'Azienda, preposti al controllo, dovranno avere accesso ai dati, ma non potranno gestirli.

2. Il portale dovrà gestire schermate di accesso "cruscotti" personalizzate per utente o per funzioni al fine di permettere la gestione in tempo reale dell'appalto da parte dell'Appaltatore e un accesso immediato alle informazioni necessarie all'Azienda per controllare la gestione generale e l'operatività quotidiana dell'Appaltatore. In funzione dei diritti attribuiti ai ruoli, ogni utente autorizzato dall'Azienda potrà vedere i documenti su cui ha i diritti; il Rappresentante dell'Azienda incaricato in termini generali della gestione dei rapporti con l'Appaltatore avrà accesso a tutti i documenti contenuti nel data-base. Tutti i documenti presenti nel data-base dovranno essere riproducibili dall'Azienda. La formazione del personale dell'Azienda necessaria per la conoscenza e l'accesso al data-base è a carico dell'Appaltatore.

3. Il portale dovrà contenere le seguenti sezioni:

- **Sezione documentale**
- **Sezione presenze**
- **Sezione programmazione attività periodiche**
- **Sezione gestione richieste**
- **Sezione auto-controllo**

4. **Tutti i dati contenuti nel data-base dovranno essere accessibili per l'Azienda.**

5. Il software di gestione dovrà essere strutturato in modo che rimanga traccia inalterabile delle informazioni aggiunte in momenti separati.

6. Il sistema software dovrà necessariamente prevedere l'interfacciamento con il sistema amministrativo contabile in uso presso l'Azienda attualmente fornito da Engineering Sanità Enti Locali; qualora in corso d'appalto il sistema amministrativo contabile in uso presso l'Azienda dovesse essere sostituito, rimane a carico dell'Aggiudicatario l'interfacciamento con il nuovo sistema. **Tutti gli oneri, le prestazioni ecc previsti dal presente articolo, anche se, ad esempio, comportino personalizzazioni del software o spese tecniche (di progettazione, di interfacciamento ecc.), sono compresi nel canone d'appalto offerto.**

7. SEZIONE DOCUMENTALE

7a. La sezione documentale dovrà permettere di navigare su tutti i documenti cui l'Azienda, in base alle prescrizioni del CSA, abbia diritto di accedere (ad esempio, schede tecniche dei prodotti detergenti e disinfettanti e dei macchinari per la pulizia utilizzati, ubicazione dei macchinari, schede tecniche dei prodotti per l'igiene e dei relativi distributori e loro ubicazione, schede tecniche e ubicazione dei raccoglitori di rifiuti ecc.). La sezione documentale dovrà essere organizzata in sotto sezioni e classificazione al fine di permetterne una navigabilità intuitiva. Ogni classificazione ed ogni documento dovrà essere corredato anche da una descrizione testuale che permetta una più specifica identificazione.

8. SEZIONE PRESENZE

8a. Nella sezione presenze dovranno essere inseriti:

- i dati anagrafici del personale impiegato suddiviso per cantiere di lavoro, e, per ciascuna persona, i dati relativi al rapporto di lavoro (inquadramento, tipo di contratto (a tempo indeterminato – determinato ecc, tempo pieno o part-time – con specificazione della percentuale e dell'articolazione: verticale, orizzontale, mista, pagamenti e versamenti contributivi ed assistenziali).
- i dati di registrazione presenze sempre suddivisi per cantiere (codice cantiere, codice addetto, data, ora entrata, ora uscita, ore effettive lavorate).

8b. Il portale dovrà permettere la visualizzazione di totalizzatori delle ore lavorate raggruppati per cantiere/ settimana e per qualifiche di inquadramento.

9. SEZIONE PROGRAMMAZIONE ATTIVITÀ PERIODICHE/RICHIESTE PROGRAMMABILI

9a. Sul portale dovrà essere gestita una anagrafica di attività periodiche classificate per frequenza e per struttura/edificio/area, incluse le aree esterne. Dovrà essere quindi presente la programmazione delle attività periodiche per singolo cantiere.

9b. Dovrà essere possibile visualizzare per ciascuna attività programmata la tipologia d'intervento.

10. SEZIONE GESTIONE RICHIESTE SEGNALAZIONI E COMUNICAZIONI

10a. L'Appaltatore dovrà predisporre una sezione per la gestione richieste, segnalazioni e comunicazioni.

10b. Il portale dovrà essere dotato di un motore di workflow con il quale automatizzare il processo di gestione e tracking delle richieste, delle segnalazioni, delle comunicazioni e delle relative risposte .

10c. Dovrà essere possibile avvertire un utente, o un gruppo di utenti (es. richiedente) dell'avvenuta esecuzione di una particolare azione (ad esempio: informazione dell'evasione di una richiesta, dell'avvenuto sopralluogo o di quando l'Appaltatore prende visione della chiamata).

10d. Dovrà inoltre essere possibile inserire dei messaggi di sollecito quando una richiesta rimane in particolari stati per più di un certo numero di ore.

10e. Dal portale dovrà essere possibile vedere un report con i tempi medi di chiusura per tipologia di richiesta e con il numero di richieste chiuse in un periodo selezionato.

10f. Per ogni richiesta si dovrà anche prevedere la possibilità di allegare dei documenti.

11. SEZIONE SISTEMA AUTO-CONTROLLO

11a. Il sistema informatico per l'auto-controllo di risultato deve consentire il costante monitoraggio delle prestazioni eseguite al fine di correggere in tempo utile il livello qualitativo della prestazione attraverso una misurazione oggettiva dei parametri costituenti la qualità della prestazione stessa, evitando di oltrepassare i limiti critici fissati nel presente CSA.

11b. L'applicazione deve essere strutturata sulla base del sistema di auto-controllo (ad esempio, potrebbe garantire l'inserimento di un campione rappresentativo, la possibilità di effettuare controlli a sorteggio e la definizione di un periodo di controllo) e deve indicare quando l'appaltatore eserciterà le verifiche autonome, in modo tale che l'Azienda, a discrezione, possa farvi assistere i suoi rappresentanti.

11c. Dovrà inoltre elaborare indici e statistiche relativi i risultati conseguiti per ogni processo/servizio monitorato.

CAPO V: PERSONALE IMPIEGATO IN APPALTO – DISCIPLINA DELL'ATTIVITA' – TRATTAMENTO GIURIDICO ED ECONOMICO

ART. 17 - NORME COMPORTAMENTALI: PRESCRIZIONI MINIME

1. Tutto il personale impiegato in appalto deve essere dotato di apposito cartellino di riconoscimento, recante il nome, la foto, la qualifica e la denominazione dell'Impresa di cui è alle dipendenze; il cartellino deve sempre essere tenuto appuntato sulla divisa in modo ben visibile.

2. Il personale dedicato alla pulizia e sanificazione degli ambienti sanitari a medio ed alto rischio deve essere accuratamente selezionato ed istruito; deve indossare una divisa pulita, coprire i capelli con idonea cuffia monouso e indossare guanti monouso; durante lo svolgimento del servizio, non sono ammessi monili di alcun genere, i capelli devono sempre essere legati e accuratamente protetti dalla cuffia; nelle aree ad alto rischio deve inoltre indossare la mascherina che deve coprire il naso e la bocca ed essere legata correttamente.

3. Le mani vanno sempre lavate; le tecniche di lavaggio raccomandate dipendono dallo scopo del lavaggio (lavaggio per fini precauzionali generici, lavaggio antisettico). Indossare i guanti non sostituisce la necessità di lavarsi le mani. Le mani devono essere lavate tutte le volte che si indossano e si tolgono i guanti. I guanti vanno sostituiti quando necessita e comunque quando nel corso dello svolgimento di un'attività si passa da una zona sporca ad una pulita.
4. Quale prescrizione generale, si deve sempre effettuare una corretta pulizia per sfregamento utilizzando acqua e detergente, essendo questo il metodo più semplice e valido per ottenere la riduzione della carica microbica (anche in presenza di materiale organico visibile) e per facilitare le successive operazioni di disinfezione.
5. In generale, le pulizie devono iniziare dalla zona meno sporca verso quella più contaminata.
6. Le superfici deterse devono, per quanto possibile, essere asciugate con panni puliti prima della disinfezione, per evitare l'eccessiva diluizione del disinfettante.
7. Tutto il personale deve indossare sempre la divisa pulita ed idonei dispositivi di protezione individuale (D.P.I.) durante l'espletamento delle attività.
8. Nei locali destinati alla preparazione di antiblastici (antitumorali), al fine di evitare eventuali contaminazioni chimiche superficiali, è necessario adottare procedure di sicurezza per i lavoratori attraverso l'utilizzo di mezzi di protezione individuale e materiale monouso (G.U. 7-10-99 n.236).
9. Nei locali Risonanza Magnetica e, in genere, delle altre radiologie è necessario che il personale operante sia a conoscenza e si conformi alle procedure di sicurezza in uso presso l'Azienda.
10. Il comportamento del personale addetto al servizio deve essere sempre improntato alla massima professionalità e correttezza nei rapporti interpersonali. Il personale addetto al servizio, ove accidentalmente o a causa delle mansioni espletate venga a conoscenza di dati soggetti alla disciplina della riservatezza (D. Lgs. 196/2003) è tenuto a non divulgarli per nessuna ragione: l'Appaltatore risponde direttamente di ogni danno causato per violazione di detto obbligo dal personale impiegato in appalto.
11. L'Appaltatore deve dare disposizioni al proprio personale perché:
- consegni immediatamente le cose, qualunque ne sia il valore e lo stato, rinvenute nell'ambito della struttura servita al proprio responsabile diretto che ne darà conto al responsabile di struttura dell'Azienda;
 - segnali subito al responsabile di struttura dell'Azienda e al proprio responsabile diretto le anomalie che rilevasse durante lo svolgimento del servizio;
 - non prenda ordini da estranei per l'espletamento del servizio;
 - rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia;
 - osservi le prescrizioni del D. Lgs. 196/2003 e smi (privacy);
 - sia osservante delle norme etiche (deontologia) inerente il ruolo ed il luogo di lavoro.
12. L'Appaltatore è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e delle inosservanze al presente capitolato ed è inoltre direttamente responsabile dei danni derivanti a terzi, compresi gli utenti e i dipendenti e i collaboratori a qualsiasi titolo dell'Azienda, per comportamenti imputabili al personale e ai mezzi ed alle forniture impiegati e utilizzati a qualsiasi titolo e a qualunque scopo nell'appalto.
13. Tutte le disposizioni concernenti norme comportamentali del personale impiegato in appalto previste dal presente CSA devono essere inserite nel codice disciplinare dell'Appaltatore e alla loro violazione devono essere associate le opportune sanzioni disciplinari ragguagliate alla gravità delle violazioni compiute.

ART. 18 - SORVEGLIANZA SANITARIA

1. Il personale adibito al servizio, prima o contestualmente all'inserimento nelle attività lavorative previste nel CSA, dovrà essere:

- In possesso di certificazione di idoneità alla mansione specifica;
- In regola con le vaccinazioni obbligatorie per legge, in particolare con la vaccinazione antitetanica.

- In regola con la vaccinazione antitubercolare: il DPR 465 del 7/11/2001, emanato ai sensi dell'art. 93 della legge 27/12/2000 n° 388, ha stabilito che la vaccinazione antitubercolare è obbligatoria per il personale sanitario, gli studenti in medicina, gli allievi infermieri e chiunque, a qualunque titolo, con test tubercolinico negativo, operi in ambienti sanitari

- Sottoposto a sorveglianza sanitaria con periodicità stabilita dal Medico Competente dell'Appaltatore sulla base del documento di valutazione dei rischi ai sensi del D.Lgs 81/08.

2. Relativamente al personale adibito a svolgere il proprio servizio in aree soggette al controllo della radioprotezione dovrà essere osservato quanto disposto dal D.Lgs 230 del 17/03/1995 in materia di radiazioni ionizzanti e del D.M. 13/07/1990 n° 449 in materia di documenti relativi alla sorveglianza medica della radioprotezione. L'Azienda fornirà al momento dell'aggiudicazione l'elenco delle zone a rischio.

3. Gli operatori che svolgano il servizio nelle zone di diluizione dei farmaci antitumorali dovranno essere sottoposti a sorveglianza sanitaria secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

4. Inoltre sono raccomandate :

- La vaccinazione contro l'epatite virale B. Si rammenta che tale vaccinazione deve essere offerta gratuitamente a tutte le categorie indicate nel D.M. del 4 ottobre del 1991 così come integrato dalla circolare esplicativa n° 19 del 30/11/2000

- La vaccinazione contro l'influenza.

- La vaccinazione antiepatite A

5. Per il personale che si rechi all'estero in zone endemiche o comunque considerate a rischio, dopo una attenta valutazione della tipologia di viaggio e della destinazione dello stesso, sono obbligatorie la vaccinazione antitifica così come quella antiepatite virale A e B, l'antipoliomielitica, l'antitetanica, l'antimeningococcica, l'antirabbica e quella contro la febbre gialla.

5a. L'Appaltatore dovrà, ad avvio del servizio e, successivamente, periodicamente (almeno ogni tre mesi) e contemporaneamente alla comunicazione di inserimento di nuovo personale, con indicazione nominativa, inoltrare la documentazione sanitaria sopra citata riferita ai propri operatori.

6. In ogni momento l'Azienda potrà disporre ispezioni, acquisizione di documentazione ecc. per l'accertamento dei requisiti e per la verifica degli adempimenti di cui ai commi precedenti.

ART. 19 - FORMAZIONE DEL PERSONALE

1. L'Appaltatore dovrà assicurare lo sviluppo e l'aggiornamento delle capacità gestionali e relazionali e delle competenze tecniche ed operative delle proprie risorse umane.

2. Lo scopo della formazione degli operatori deve essere quello di fornire gli elementi necessari a conoscere e comprendere in modo ampio e completo i diversi aspetti connessi alle attività di pulizia e sanificazione e alle attività complementari in ambito sanitario, nonché alle attività gestionali e di controllo previste dal CSA.. A seconda del ruolo rivestito dal discente, l'Appaltatore dovrà affrontare i diversi temi legati alle attività secondo prospettive diverse.

3. La formazione dovrà comprendere come argomenti la prevenzione e la protezione da rischi legati all'ambiente di lavoro specifico e all'utilizzo dei dispositivi individuali di protezione.

5. Qualora l'Appaltatore impieghi nella gestione dell'appalto personale straniero, dovrà prevedere uno specifico programma formativo, finalizzato all'apprendimento della lingua italiana, preparatorio alla partecipazione ai corsi tecnici/gestionali e alla comunicazione con il personale aziendale nello svolgimento delle mansioni.

6. L'Appaltatore dovrà fornire la prova documentale di verifica dell'apprendimento e di superamento dei corsi da parte dei partecipanti, entro 15 giorni dalla conclusione di ciascun corso.

La ditta appaltatrice dovrà garantire che tutto il personale addetto alla commessa sia stato adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs., siano trattati anche i seguenti argomenti:

- Differenze tra deterzione e disinfezione;
- Proprietà e condizioni di utilizzo dei prodotti detergenti, disinfettanti, di quelli ad azione combinata detergente-disinfettante, con particolare riferimento al loro dosaggio e ai tempi minimi di azione meccanica da dedicare alle varie azioni di pulizia e disinfezione;
- Modalità di conservazione dei prodotti;
- Precauzioni d'uso, con particolare riferimento a: divieto di mescolare, manipolazione dei prodotti, modalità di intervento in caso di sversamenti o di contatti accidentali, lettura delle schede dati di sicurezza;
- Corretto utilizzo dei macchinari al fine di ottimizzare le prestazioni, di garantire un'ideale pulizia senza comprometterne il corretto funzionamento e di preservare la sicurezza dei luoghi di lavoro;
- Caratteristiche dei prodotti per la pulizia a minori impatti ambientali e dei prodotti ausiliari "ecologici", le etichette, incluse quelle ecologiche, dei prodotti detergenti e disinfettanti;
- Conoscenza e applicazione dei protocolli specifici per le diverse aree di rischio infettivo;
- Gestione dei macchinari e del vestiario;
- Classificazione dei rifiuti prodotti in ambito sanitario, caratteristiche, procedure per la relativa gestione, con particolare riguardo alle regole comportamentali per la manipolazione dei rifiuti speciali e dei relativi contenitori, al loro trasporto interno, al conferimento ai depositi temporanei;
- Modalità di impregnazione dei prodotti in microfibra e idonea gestione al fine del mantenimento delle caratteristiche funzionali. Procedure di impiego delle differenti tipologie di panni.

Le attività di formazione dovranno essere eseguite in modo da agevolare l'apprendimento e la memorizzazione delle informazioni. A tal fine devono prevedere la proiezione di filmati o altri supporti visivi

esemplificativi per lo meno delle seguenti attività: corrette modalità di esecuzione delle operazioni di sanificazione, specie quelle effettuate in aree ad alto e altissimo rischio infettivo, della gestione dei macchinari e delle attrezzature di lavoro, del processo di sterilizzazione dei panni in microfibra, della gestione degli indumenti utilizzati in situazioni di rischio. Tale formazione può essere erogata a distanza, attraverso piattaforme di e-learning, che includano anche la verifica di sul livello di apprendimento.

Per l'esecuzione del servizio in aree a bassa carica microbica è richiesto personale con diploma di istruzione secondaria di secondo grado. Dovrà essere previsto un minimo di ore (almeno 24) di affiancamento in cantiere. Per tematiche specifiche (protocolli specifici condivisi con la direzione medica del presidio ospedaliero, relativi aggiornamenti, mancato

raggiungimento delle prestazioni minime rilevato sulla base degli audit interni o esterni) deve essere previsto un aggiornamento formativo in corso di esecuzione contrattuale entro 15 giorni, salvo diversa indicazione della struttura sanitaria.

Verifica: La ditta appaltatrice, entro 60 giorni dall'inizio del servizio, dovrà presentare il proprio progetto e programma di formazione del personale, con l'indicazione di : ore di formazione (minimo 32), docenti dei corsi con sintetico profilo curriculare, modalità di valutazione dell'apprendimento dei partecipanti, date e sedi dei corsi organizzati, dati dei partecipanti e foglio delle firme di presenza, test di verifica effettuati e risultati conseguiti.

Resta fermo che l'impresa appaltatrice potrà verificare i contenuti formativi impartiti al personale già operante nella precedente gestione al fine di adeguare i propri interventi formativi. Per il personale assunto in corso di esecuzione contrattuale destinato alla commessa, deve essere presentata analoga documentazione entro 60 giorni dall'immissione in servizio.

Analoghe evidenze debbono essere fornite per le attività formative svolte in corso di esecuzione contrattuale.

ART. 20 - PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO – OBBLIGHI DELL'APPALTATORE ANCHE RELATIVI AL TRATTAMENTO GIURIDICO ED ECONOMICO - CLAUSOLA SOCIALE

1. Entro dieci giorni dalla stipulazione del contratto, o dall'avvio dei servizi in ipotesi di consegna anticipata, l'Aggiudicatario dovrà fornire all'Azienda un elenco nominativo delle persone impiegate nei servizi, specificando per ciascuna di esse:

il nominativo, l'inquadramento contrattuale, anzianità di servizio, il tipo di rapporto di lavoro (a tempo indeterminato o determinato, con orario di lavoro a tempo pieno, part-time – specificando se orizzontale o verticale ed il debito orario - ecc.), data di assunzione, numero di unità adibite per ciascuna Area omogenea di rischio e altri eventuali dati che si rendessero necessari.

Tale elenco dovrà includere il nominativo di un capoprogetto e delle persone cui saranno affidate mansioni di gestione e coordinamento operativi dell'appalto, per ambiti territoriali, in relazione alle previsioni di CSA.

2. L'Aggiudicatario deve segnalare immediatamente all'Azienda le eventuali variazioni del personale addetto, e, entro 10 giorni da ciascuna variazione, depositare, per ciascun nuovo addetto, nota informativa contenente gli stessi dati richiesti insieme all'elenco di cui sopra.

3. L'Azienda ha facoltà di chiedere la sostituzione del personale che, per motivi oggettivi (ad esempio: scarsa professionalità, incapacità di mantenere buoni rapporti con il personale dell'Azienda, inottemperanza ai doveri d'ufficio, trascuratezza, inosservanza delle norme di comportamento, sulla riservatezza ecc.) risultino oggettivamente non in grado di svolgere i compiti ai quali sono preposti; nel caso di esercizio di tale facoltà, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione del personale non gradito entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della richiesta.

4. Pena la risoluzione di diritto del contratto, l'Appaltatore è obbligato, nei confronti del personale impiegato a qualunque titolo in appalto (quindi anche ad esempio nei confronti di personale di subappaltatori e di imprese coinvolte in applicazione dell'istituto dell'avvalimento), ad osservare ed applicare integralmente trattamenti normativi e retributivi non inferiori a quelli risultanti dall'insieme di tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti delle imprese di pulizia e negli accordi integrativi dello stesso, in vigore per il tempo e nelle località in cui si svolge l'appalto; tale obbligo permane anche dopo la loro scadenza e fino a rinnovo ed anche se l'Appaltatore non aderisca ad alcuna associazione che ha sottoscritto detti contratti ed accordi. Costituisce violazione di tale obbligo, ed è quindi anch'essa causa di risoluzione di diritto del contratto, la non applicazione dell'art. 4 del CCNL applicabile alle imprese di pulizia e servizi integrati/multiservizi. Secondo il CCNL di riferimento, nelle procedure di

cambio di appalto l'impresa subentrante è tenuta ad assumere gli addetti dell'azienda cessante.

Ove l'impresa subentrante sia costituita in forma cooperativa, resta impregiudicata la successiva facoltà dell'addetto di presentare formale richiesta di adesione in qualità di socio, cui deve, comunque, essere garantito un trattamento economico complessivo non inferiore a quello previsto dal CCNL applicabile alle imprese di pulizia e servizi integrati/multiservizi.

L'Appaltatore è obbligato a provvedere, a sua totale cura e spesa, alle assicurazioni obbligatorie per legge dei suoi dipendenti per le specifiche prestazioni del presente capitolato, nonché a tutte le altre forme previdenziali e assistenziali previste dalla contrattazione collettiva nazionale e locale e deve altresì corrispondere al proprio personale le retribuzioni e le indennità previste dai contratti nazionali collettivi di lavoro della categoria e dai relativi accordi integrativi dello stesso, in vigore per il tempo e nelle località in cui si svolge l'appalto.

5. L'Appaltatore è obbligato a trasmettere con cadenza trimestrale all'Azienda, su richiesta di quest'ultima, le cedoline paga del personale impiegato nell'appalto di che trattasi al fine di permettere l'effettuazione dei controlli sulla corretta applicazione del CCNL applicabile ai dipendenti delle imprese del settore e degli accordi integrativi dello stesso; all'interno delle cedoline paga dovranno essere occultate le voci idonee a rivelare informazioni sul soggetto comprese all'interno della categoria dei dati sensibili di cui all'art. 4 del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. (ad. es. l'indicazione delle ritenute sindacali, dalla quale si potrebbe desumere l'appartenenza del dipendente ad una determinata associazione sindacale ecc.). L'Azienda si riserva la facoltà di effettuare gli opportuni accertamenti in merito e di sospendere i pagamenti qualora riscontrasse irregolarità imputabili all'Appaltatore.

Il personale dovrà essere inquadrato con contratti che rispettino almeno le condizioni di lavoro e il salario minimo del contratto collettivo nazionale CCNL vigente per imprese di pulizia e multi servizi.

Verifica: La direzione sanitaria richiederà ad uno o più addetti al servizio, scelti casualmente, la presa in visione dei contratti individuali, e intervisterà tale personale per verificarne la corretta ed effettiva applicazione.

ART. 21 - DEFINIZIONE DELLE SPECIFICHE PER LA DETERMINAZIONE DEL RISULTATO DEL SERVIZIO

1. L'Appaltatore, nel progetto tecnico, deve definire i metodi di lavoro, i mezzi necessari e quanto altro necessario, nel rispetto delle specifiche e delle norme di CSA, per garantire il risultato prestazionale atteso.

2. Ai fini della valutazione del risultato, in termini di livello qualitativo atteso del servizio di pulizia, sono stati identificati i parametri e gli indicatori utilizzati per la misurazione delle prestazioni nonché per la predisposizione del sistema di controllo.

3. Il risultato prestazionale richiesto è specificato in dettaglio nelle tabelle riportate nell'allegato 3 al CSA.

4. Le soglie di conformità relative al servizio di pulizia sono valutate in un periodo di tempo variante da 0 a 1,5 ore dopo l'effettuazione dell'intervento.

5. Non sono incluse nella valutazione del risultato con le metodologie nel seguito descritte le seguenti prestazioni, che invece saranno oggetto di verifiche separate e diverse (visive, di controllo prestazionale e tramite servizi di ingegneria clinica):

- la pulizia di macchine e apparecchiature elettromedicali;
- le pulizie dei vetri perimetrali;

6. La pulizia delle aree esterne è verificata come da indicatori ed inoltre: per i lavaggi, per la manutenzione del verde, anche con controlli visivi e prestazionali.

ART. 22 - SISTEMA DI CONTROLLO DEL SERVIZIO

1. Con l'applicazione del sistema di controllo di seguito illustrato, l'Azienda si propone di ottenere un monitoraggio costante dell'intero processo di erogazione del servizio di Pulizia e Sanificazione e delle attività collaterali oggetto dell'appalto, al fine di identificare in tempo utile gli scostamenti dal livello qualitativo richiesto ed ottenere misure correttive efficaci.

2. Il sistema di controllo adottato si basa sui seguenti principi:

- controlli effettuati attraverso un metodo statistico che permette l'individuazione di periodi e campioni di controllo rappresentativi;
- adozione di un metodo di valutazione oggettivo mediante la predefinizione dei criteri di misurazione degli elementi soggetti a controllo, delle soglie di accettazione dei criteri utilizzati per la misurazione degli elementi di controllo e la predefinizione delle soglie di accettazione delle singole griglie di controllo;
- individuazione di indicatori di risultato specifici per ogni singolo sotto processo e definizione del peso di ogni singolo sotto processo per l'individuazione dell'indice generale del servizio;
- individuazione di un indice generale del servizio per monitorare l'andamento del servizio erogato attraverso la misurazione dello scostamento tra qualità attesa e qualità erogata;
- accesso al programma software di gestione dell'auto- controllo per un monitoraggio continuo del livello qualitativo del servizio erogato .

3. DEFINIZIONI

Controllo di risultato

Il controllo di risultato consiste nella verifica dei risultati di un determinato servizio rispetto a quanto stabilito nel CSA e nel progetto-offerta.

Lotto di controllo

Un lotto raggruppa una o più entità fisiche soggette al servizio.

La suddivisione e l'identificazione dei lotti è di competenza dell'Azienda.

Unità di controllo

L'unità di controllo è un insieme di entità potenzialmente controllabili.

Una volta definito il piano di controllo, l'unità di controllo costituisce la popolazione soggetta a sorteggio.

Popolazione di controllo

Totale delle unità soggette a controllo nel lotto considerato.

Campione di controllo

Unità prelevate nella popolazione di controllo e destinate a fornire un'informazione sulla popolazione.

Periodo di controllo

Intervallo di tempo durante il quale deve essere controllato il numero di unità costituenti il campione di controllo.

Piano di campionamento

Procedura per il dimensionamento del campione di controllo.

La scelta del tipo di piano di campionamento determina il campione di controllo in funzione della popolazione.

La scelta del livello di qualità desiderata determina il numero delle non conformità ammissibili.

Zona di controllo (servizio di pulizia)

Raggruppamento delle aree oggetto del servizio, in zone funzionali aventi differenti livelli qualitativi.

Categorie di locali (servizio di pulizia)

Raggruppamento di locali aventi la stessa natura o la stessa destinazione d'uso e funzione soggetti allo stesso livello qualitativo.

Elemento (servizio di pulizia)

Per elemento si intende una specifica superficie, installazione od arredo facente parte della zona.

Per ogni elemento sono state identificate delle soglie di accettazione.

Gli elementi possono essere generici o specifici.

Gli elementi specifici sono quelli ritenuti più critici e quindi soggetti ad uno specifico monitoraggio.

■ *Esempio di elementi specifici:*

- pavimento;
- lavabo;
- tavolo.

■ *Esempio di elementi generici :*

- superfici orizzontali fino a metri di altezza.

4. CRITERI DI CONTROLLO

Per criteri di controllo si intendono i criteri presi in considerazione per la valutazione di ogni elemento soggetto a controllo

Soglia di Conformità

Per Soglia di Conformità si intende il valore limite ammissibile del criterio di valutazione considerato.

In caso di controllo strumentale la soglia viene definita sulla scala dello strumento di misura utilizzato.

Coefficiente di Ponderazione

Coefficiente che permette di differenziare un elemento od un indicatore sulla base dell'importanza relativa assegnatagli

Griglia di controllo

Documento sul quale sono riportati gli elementi di controllo ed i relativi criteri e, sul quale vengono annotati i risultati del controllo

Livello di Qualità Accettabile (LQA)

Livello di Qualità Accettabile misurato attraverso il numero di non conformità accettabili degli elementi e degli indicatori in considerazione del coefficiente di ponderazione ad essi attribuito.

Indicatore quantitativo che definisce i limiti minimi di accettazione della qualità del servizio erogato.

Livello di Qualità Raggiunto (LQR) –

Indicatore del risultato del singolo controllo

Corrisponde al valore ottenuto dall'elaborazione dei dati rilevati nelle griglie di controllo.

Livello di Qualità Attesa Finale (LQAF)

Livello di Qualità Attesa Finale, corrispondente alle esigenze qualitative dell'Azienda, misurato attraverso un Indice Generale del Servizio coincidente con l'indice Generale di ogni Lotto (IGL).

ART. 23 - INDIVIDUAZIONE DEL CAMPIONE STATISTICO RAPPRESENTATIVO

1. Il metodo di campionamento statistico utilizzato risponde ai requisiti definiti dalle norme ISO 2859:1993 e dalle norme ISO 3534-1:2006.

2. Il piano di campionamento scelto per l'applicazione del sistema di controllo adottato è un piano di campionamento semplice a livello 2, come suggerito dalla Norma ISO 2859-1:1999.

Il livello di LQA scelto per il servizio oggetto d'appalto è pari ad un valore di 10%

Nella tabella sono riportati i seguenti valori:

Ac = limiti di accettazione

Ri = valore di rifiuto

PQA = probabilità di accettazione al livello di qualità accettabile

PQL = probabilità di accettazione alla qualità minima

Le probabilità sono calcolate con l'aiuto della distribuzione binomiale

ART. 24 - INDICATORI

1. Indicatori di pulizia di un elemento

Per indicatore di pulizia si intende il criterio adottato per la valutazione dell'elemento.

■ Polvere

Per polvere si intende l'insieme delle particelle aventi una granulometria tale da non poter essere raccolte manualmente ma facilmente asportabili attraverso la scopatura, l'aspirazione o la spolveratura.

La determinazione del livello di impolveramento delle superfici viene effettuata :

- per mezzo del Bassoumetro sui pavimenti duri e resilienti;
- tramite strofinamento di un panno-carta bianco e comparazione del risultato con la scala di Bacharach sulle superfici orizzontali (ad esclusione dei pavimenti), sulle superfici verticali o sugli arredi.

■ Rifiuti

Si intende per rifiuti tutti gli oggetti solidi, deformabili o non, di ogni natura sparsi sul pavimento o sugli equipaggiamenti.

Sono considerati rifiuti: es. carte, residui tessili, pezzi metallici o plastici, vetri, rifiuti alimentari, adesivi, mozziconi di sigaretta ecc...

■ Macchie

Con macchie si intende lo sporco aderente di qualsiasi natura (magro o grasso) ad eccezione del degradamento irreversibile (bruciature di sigarette, graffi, decolorazioni di superfici causati da prodotti diversi da quelli utilizzati per la pulizia).

Sono considerate macchie anche le tracce di colla e le alonature rimaste sulle superfici a seguito dell'asportazione di gomme da masticare.

■ Colature e macchie secche

Per colature e macchie secche si intende le tracce di liquido o di sporco, di qualsiasi natura, che si siano seccate colando o ristagnando su un supporto.

■ Sporco aderente

Per sporco aderente si intende il livello di sporco ancorato alle superfici e rilevabile tramite strofinamento di un panno-carta bianco impregnato con una soluzione detergente e comparazione del risultato con la scala di Bacharach sulle superfici orizzontali (ad esclusione dei pavimenti), sulle superfici verticali o sugli arredi.

■ Residui di lavaggio

Per residui di lavaggio si intende tutte le tracce risultanti da un'operazione di detersione o di spolveratura ad umido, osservabili dopo l'asciugatura della superficie.

■ Tracce di calcare

Si intende per tracce di calcare ogni residuo o velo di origine calcarea formatosi per lo scorrimento od il deposito dell'acqua.

■ Brillantezza

Si intende per brillantezza l'effetto visivo determinato dalla riflessione di una fonte luminosa su una superficie piana.

La brillantezza è indicatore dello stato di manutenzione dei pavimenti porosi incerati con emulsioni autolucidanti e che necessitano di operazioni periodiche di mantenimento dello strato ceroso.

ART. 25 - PROCEDURE DI CONTROLLO

1. Procedura di sorteggio

1a. I controlli delle aree costituenti il campione saranno, di norma e salvo che non sussistano specifiche ragioni che inducano a scelte predeterminate, determinati tramite sorteggio.

1b. Il sorteggio sarà effettuato sul totale delle aree costituenti la popolazione di controllo del lotto considerato e le aree estratte saranno imperativamente controllate.

- 1c. Le aree controllate saranno giornalmente reintegrate nella popolazione di controllo per i successivi sorteggi.
- 1d. Il sorteggio delle aree da controllare verrà effettuato il giorno stesso del controllo.
- 1e. A sorteggio avvenuto il controllore preparerà le griglie di controllo sulle quali andrà a riportare tutti i dati necessari al corretto svolgimento delle operazioni di controllo.

2. Procedura di annotazione

2a. Per ogni categoria il controllore verificherà tutti gli elementi contenuti sulla scheda dei fattori qualitativi attribuendo ad ognuno di essi il punteggio 0 o 1 rispetto ai criteri di accettabilità definiti sulla scheda stessa per ogni elemento.

2b. Le procedure di annotazione dei fattori delle diverse categorie sono:

- **Controllare** qualsiasi elemento presente sulla scheda
- **Riportare il punteggio** 0 o 1 nella scheda di controllo
- **Completare** la colonna “valore” quale risultato del punteggio di controllo moltiplicato per il coefficiente di ponderazione

- **Effettuare i totali:**

A = somma dei coefficienti degli elementi presenti nella scheda

B = somma dei valori degli elementi

- **valutare la categoria**

quale rapporto fra B/A

- **riportare l'esito del controllo**

$B/A \geq LQA \text{ definito} \Rightarrow$ il controllo è positivo

$B/A < LQA \text{ definito} \Rightarrow$ il controllo è negativo

Per quanto concerne le aree esterne si effettuerà un controllo visivo e prestazionali della pulizia.

ART. 26 - MONITORAGGIO DEL LIVELLO QUALITATIVO

Servizio di Pulizia

$$IGP = \frac{\sum \text{indicatori di risultato dei controlli effettuati}}{\text{indicatori di qualità attesa}} = \frac{\text{Numero dei controlli effettuati}}{\text{Numero dei controlli effettuati}}$$

se $IGP \geq 1$ = Servizio CONFORME al Livello Qualitativo Atteso

se $IGP < 1$ = Servizio NON CONFORME al Livello Qualitativo Atteso

Le tabelle degli indicatori, dei criteri e delle soglie di accettabilità sono riportate nel fascicolo 3 allegato al presente CSA

ART. 27 – ULTERIORI CONTROLLI

1. Oltre agli specifici controlli qualitativi di cui agli articoli precedenti, nonché ai controlli specifici su obblighi contrattuali indicati in altre parti del presente CSA (ad esempio, i controlli per la verifica del rispetto degli obblighi sul trattamento giuridico ed economico del personale impiegato in appalto, controlli sulle forniture di beni per l'igiene), l'Azienda potrà effettuare specifici controlli di dettaglio sulle prestazioni dovute dall'appaltatore.

2. Detti controlli potranno essere sia sistemici sia a campione.

3. Indipendentemente dall'esito dei controlli qualitativi sul servizio pulizia, qualora l'esito degli altri controlli, previsti direttamente o per rinvio dal presente articolo, fosse negativo potranno essere applicate le penali previste in CSA ed è legittima l'applicazione delle altre clausole sanzionatorie (risoluzione del contratto, di diritto e previa costituzione in mora, ove necessaria) previste dal presente CSA.

ART. 28 - PENALI - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO – DIRITTO DI RECESSO – FORZA MAGGIORE – SCIOPERI

1. PENALI

1a. Oltre ai casi specifici individuati in altre parti del presente CSA, sono sanzionabili con l'irrogazione di penali, commisurate alla gravità dell'evento, tutte le violazioni delle norme contrattuali commesse dall'Appaltatore, chiunque sia l'autore materiale dell'evento (incluso quindi l'operato di subappaltatori, soggetti di cui l'appaltatore si sia avvalso ecc).

1b. Sono quindi sanzionabili, a puro titolo esemplificativo: a) l'esito negativo della misurazione di accettabilità del risultato atteso; b) irregolarità negli adempimenti rispetto alle previsioni di contratto (ad esempio, mancanza delle etichette sui contenitori di soluzioni detergenti e disinfettanti, miscelazione di detergenti e disinfettanti, conservazione impropria di detergenti e disinfettanti); c) ritardi (ad esempio, nell'esecuzione di prestazioni a richiesta o rispetto alla periodicità convenuta, nella segnalazione dei dati sul personale impiegato, nella trasmissione dei cedolini paga del personale impiegato in appalto); d) omissioni di servizi (ad esempio, mancata operatività temporanea del servizio di reperibilità) o prestazionali (ad esempio, irregolarità nell'aggiornamento del software gestionale).

1c. La gravità dell'evento è da valutarsi (le circostanze, che concorrono tra loro, NON sono numerate in ordine di importanza): 1) ove determinabile, in termini di valore economico della prestazione negativa, irregolarmente resa, ritardata, omessa, ecc. anche in valore percentuale sul canone complessivo d'appalto; 2) in termini di impossibilità di verifica delle prestazioni e/o di incidenza potenziale sulla qualità del servizio; 3) alla luce dei danni effettivi e/o dell'esposizione a rischio di danno (con riferimento al rischio che si sarebbe evitato o ridotto proprio in virtù della prestazione se resa regolarmente e puntualmente) che l'Azienda ha subito; 4) della reiterazione di eventi che sono causa di applicabilità di penali; 5) di ogni altra circostanza rilevante nel caso di specie.

1d. Eventi tra loro diversi e la ripetizione in giorni separati o, nello stesso giorno, in strutture diverse, di eventi anche identici o simili tra loro, sono considerati eventi diversi e disgiunti ai fini dell'applicabilità delle penali.

1e. Gli eventi che possono dare luogo all'applicazione delle penali verranno contestati, entro 4 giorni lavorativi dalla loro conoscenza da parte del Servizio aziendale competente alla gestione del contratto, all'Aggiudicatario con nota scritta trasmessa a mezzo pec o con consegna a mani proprie del capoprogetto dell'Aggiudicatario; l'Aggiudicatario ha facoltà di far pervenire all'Azienda, entro il termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, con gli stessi mezzi di trasmissione, le proprie controdeduzioni alle contestazioni; qualora le controdeduzioni non pervengano nel detto termine o non siano ritenute valide o giustificative dell'evento (accertamento di non responsabilità dell'Appaltatore), l'Azienda potrà procedere all'applicazione della penale.

1f. L'applicazione delle penali di cui al presente articolo non pregiudica il diritto dell'Azienda al risarcimento di eventuali maggiori danni subiti o ulteriori oneri sostenuti.

1g. Le penali ed i danni potranno essere ritenuti sui corrispettivi e/o sulla garanzia definitiva che l'Appaltatore è obbligato, in tali casi, a reintegrare.

1h. La misura delle penali è stabilita dal Capitolato generale d'appalto.

2. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

2a. Oltre che nei casi previsti da specifiche clausole di risoluzione del contratto contenute in altri articoli del CSA, il contratto potrà essere dichiarato risolto dall'Azienda:

A) DI DIRITTO:

- in caso applicazione di penali per quattro volte nell'arco di 12 mesi (computando retroattivamente dall'ultima penale irrogata) o per otto volte nel periodo di durata contrattuale;
- in caso di interruzione, anche parziale, del servizio senza giusta causa per un periodo superiore a 24 ore;
- nel caso in cui sia accertato nesso eziologico tra fatto commesso nell'esecuzione dell'appalto e danni gravi alla salute anche di una sola persona o danni alla salute di più persone frequentanti a qualunque titolo gli ambienti in cui devono essere rese le obbligazioni contrattuali;
- in caso di inosservanza grave o reiterata degli obblighi previsti dalle disposizioni di legge, di regolamento, dal contratto d'appalto e dal CCNL e relativi accordi integrativi applicabili.

B) PREVIA FORMALE COSTITUZIONE IN MORA, SE NECESSARIA:

- in caso di cessione della ditta, di cessazione di attività, di concordato preventivo, di fallimento a carico del soggetto aggiudicatario (salvi i casi di possibilità di subentro e sostituzione del soggetto nelle obbligazioni assunte previsti dall'ordinamento al tempo dei fatti vigenti);
- negli altri casi previsti dalla legislazione pubblicistica e civilistica vigente.

2b. In tali ipotesi l'Azienda potrà affidare, anche temporaneamente, il servizio all'offerente che segue in graduatoria o ad altra Impresa individuata con negoziazione diretta nei limiti del necessario ed i maggiori oneri saranno a carico dell'Aggiudicatario.

3. DIRITTO DI RECESSO

3a. L'Azienda ha facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi tempo, con preavviso di 60 giorni, per sopravvenuti motivi di interesse pubblico; in tal caso sarà corrisposto all'Aggiudicatario un indennizzo pari all'utile (determinato come da analisi dell'offerta economica depositata in atti di gara) realizzabile nei 6 mesi successivi o nel più breve termine fino allo scadere di validità del contratto; nessun indennizzo è dovuto in ipotesi di recesso nei tre mesi antecedenti lo scadere del contratto.

4. L'esercizio del diritto di recesso o della facoltà di avvalersi della risoluzione di diritto dovranno essere comunicate all'altra parte mediante lettera raccomandata a.r. trasmessa al domicilio eletto dall'appaltatore in contratto.

5. FORZA MAGGIORE

5a. Le parti non saranno ritenute inadempienti qualora l'inosservanza degli obblighi derivanti dal contratto sia dovuta a forza maggiore.

5b. Con l'espressione "forza maggiore" si fa riferimento, a titolo indicativo, a guerre, insurrezioni, disordini, catastrofi, epidemie e in genere, a qualunque altro evento inevitabile ed imprevedibile mediante l'uso dell'ordinaria diligenza.

5c. Verificatosi un caso di forza maggiore, che impedisca ad una parte l'esatta e puntuale osservanza degli obblighi contrattuali, la stessa è tenuta a darne tempestiva comunicazione all'altro contraente, indicando anche il tempo prevedibile di impedimento.

5d. Non rientra tra i casi di forza maggiore lo sciopero del personale dipendente.

6. SCIOPERI

6a. In caso di sciopero dovrà essere assicurato un servizio di emergenza da definirsi in accordo con la Direzione Sanitaria aziendale entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto o dalla consegna anticipata dell'appalto per garantire il mantenimento: a) dei servizi sanitari minimi essenziali; b) dei livelli di igiene tali da non porre a rischio la salute pubblica.

ART. 29 - RESPONSABILITA' - ASSICURAZIONI

1. L'Impresa appaltatrice è direttamente ed esclusivamente responsabile verso gli operatori impiegati a qualunque titolo in appalto e verso i terzi, chiunque essi siano, per

malattie, lesioni, infortuni, morte e danni che comunque dovessero verificarsi in dipendenza dell'esecuzione dell'appalto.

2. L'Aggiudicatario è responsabile ai sensi della vigente legislazione penale, civile ed amministrativa per ogni evento illegale e/o illegittimo e/o dannoso riconducibile direttamente ad ogni attività e prestazione oggetto d'appalto, compresi i casi di omissione, infedele, inesatta o inadeguata esecuzione delle attività o prestazioni stesse, chiunque sia la persona fisica o giuridica lesa dall'evento. Per tale ragione, l'Aggiudicatario, per tutta la durata dell'appalto, deve essere in possesso almeno di polizza assicurativa a copertura dei rischi di responsabilità civile connessi allo svolgimento dei servizi oggetto del presente capitolato speciale, inclusi i danni conseguenti a condotta connotata da negligenza e/o imperizia del personale impiegato a qualunque titolo nei servizi (compresi quindi eventuali subappaltatori, imprese di cui l'Appaltatore si avvallesse ecc.), con massimali non inferiori, per evento e per anno, ai seguenti importi: 1) RCT **€ 5.000.000,00 per sinistro/€ 5.000.000,00 per persona/€ 5.000.000,00 per danni a cose e/o animali RCO € 3.000.000,00 per sinistro/€ 3.000.000,00 per persona**, con clausola franchigia non opponibile a terzi. La polizza assicurativa di cui sopra deve essere valida per ogni azione o omissione compiuta da ogni soggetto che, a qualunque titolo, espliciti attività in conseguenza dell'aggiudicazione dell'appalto.

3. Il possesso della copertura assicurativa di cui al comma 2 è condizione per la stipulazione del contratto d'appalto.

4. La sospensione e l'interruzione della copertura assicurativa di cui al comma 2 sono cause di risoluzione di diritto del contratto d'appalto.

5. Con periodicità semestrale e ogni volta che sia richiesto dall'Azienda l'Aggiudicatario deve fornire prova della copertura assicurativa conforme alle prescrizioni del presente articolo e della inesistenza di periodi di sospensione o interruzione della copertura assicurativa stessa.

6. Resta ferma la responsabilità diretta dell'Aggiudicatario per i tutti i danni di cui ai commi 1 e 2 del presente articolo, indipendentemente dal fatto che essi siano coperti, in tutto o in parte, dalla polizza assicurativa.

ART. 30 - CONTRATTO – SPESE CONTRATTUALI – IMPOSTE E TASSE

Sono a carico dell'aggiudicatario anche tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse - ivi comprese quelle di registro ove dovute - relative alla stipulazione del contratto. Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016, l'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione. L'affidatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lett. c bis) del Codice.

ART. 31 - ELENCO DOCUMENTAZIONE ALLEGATA AL CSA

All. n.1 : Totale delle aree

All n.2 : DUVRI

fascicolo allegato 3: Misura degli LQA in aree campione, Tabelle degli indicatori dei criteri, Tabelle degli indicatori delle soglie di accettabilità