

<b>A.</b>	<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA E LOGISTICA PER LA GESTIONE DELLA CONVENZIONE .....</b>	<b>1</b>
<b>A.1</b>	<b>MODELLO ORGANIZZATIVO.....</b>	<b>1</b>
A.1.1	Dimensionamento della struttura organizzativa e ruolo delle figure in fase di convenzionamento.....	2
A.1.2	Strumenti messi a disposizione della struttura .....	3
A.1.3	Logiche e modalità di coordinamento (verticale e orizzontale) tra le diverse aree/funzioni/figure professionali .....	3
<b>A.2</b>	<b>STRUTTURA LOGISTICA.....</b>	<b>5</b>
A.2.1	Modalità di organizzazione .....	5
A.2.1	Andamento in base alla Convenzione e strategie adottate .....	6
A.2.2	Concretezza della proposta e gestione degli spostamenti.....	6
A.2.3	Coerenza con la struttura organizzativa proposta .....	7
A.2.4	Gestione degli approvvigionamenti e dei magazzini.....	7
<b>B.</b>	<b>MODALITÀ E PROCEDURE PER LA RILEVAZIONE DELLE ESIGENZE E LA PREDISPOSIZIONE DEI PDA .....</b>	<b>8</b>
<b>B.1</b>	<b>SCENARI CARATTERIZZANTI IL LOTTO DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>8</b>
B.1.1	Tipologie, peculiarità e dimensioni delle Amm.ni Contraenti .....	8
B.1.2	Modelli strutturali, tipologici e dimensionali degli immobili di pertinenza delle Amm.ni contraenti .....	9
B.1.3	Caratteristiche organizzative delle Amm.ni contraenti .....	10
<b>B.2</b>	<b>MODALITÀ E PROCEDURE PER GESTIRE I SOPRALLUOGHI INIZIALI.....</b>	<b>10</b>
B.2.1	Fase preliminare.....	10
B.2.2	Fase operativa.....	11
B.2.3	Riduzione degli errori e rispetto dei tempi previsti .....	12
<b>B.3</b>	<b>ANALISI DEI DATI E DELLE ESIGENZE DELL'AMMINISTRAZIONE .....</b>	<b>12</b>
B.3.1	Analisi delle consistenze.....	12
B.3.2	Analisi degli elementi costitutivi la configurazione dei servizi.....	13
B.3.3	Analisi e proposte aggiuntive.....	13
<b>B.4</b>	<b>MODALITÀ DI INTEGRAZIONE DEL MODELLO DI PDA.....</b>	<b>14</b>
<b>C.</b>	<b>STRUTTURA OPERATIVA PER LA GESTIONE DEI SINGOLI ORDINATIVI DI FORNITURA .....</b>	<b>16</b>
<b>C.1</b>	<b>MODELLO DELLA STRUTTURA OPERATIVA .....</b>	<b>16</b>
<b>C.2</b>	<b>DIMENSIONAMENTO DELLA STRUTTURA OPERATIVA E RUOLO DELLE FIGURE NELLA FASE ATTUATIVA DEGLI ODF .....</b>	<b>17</b>
C.2.1	Ruolo delle figure nella fase di erogazione dei servizi.....	17
C.2.2	Criteri di dimensionamento .....	18
C.2.3	Esempio di dimensionamento – piano di lavoro tipo per attività giornaliere e periodiche .....	19
<b>C.3</b>	<b>LOGICHE E MODALITÀ DI COORDINAMENTO (VERTICALE E ORIZZONTALE) TRA LE DIVERSE AREE/FUNZIONI/FIGURE PROFESSIONALI .....</b>	<b>20</b>
<b>C.4</b>	<b>LOGICHE, MODALITÀ E PROCESSO DI ASSUNZIONE DEL PERSONALE.....</b>	<b>23</b>
<b>D.</b>	<b>METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI GESTIONALI .....</b>	<b>24</b>
<b>D.1</b>	<b>MODALITÀ DI COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA .....</b>	<b>24</b>
D.1.1	Acquisizione dati, rilievo e censimento architettonico, restituzione dei dati grafici e alfanumerici su Sistema Informativo .....	24
D.1.2	Aggiornamento dei dati anagrafici e comunicazione alle Amministrazioni Contraenti delle avvenute variazioni.....	26
<b>D.2</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEL CALL CENTER.....</b>	<b>26</b>
D.2.1	Gestione della Convenzione.....	27
D.2.2	Livelli di Priorità.....	27
<b>D.3</b>	<b>FORMAZIONE DEGLI OPERATORI.....</b>	<b>28</b>
<b>D.4</b>	<b>STRUMENTI DI SUPPORTO .....</b>	<b>28</b>
D.4.1	Check list .....	28
D.4.2	Strumenti SW .....	28
D.4.3	Strumenti HW .....	28
D.4.4	Comodità e ambiente di lavoro.....	28
<b>E.</b>	<b>METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO ED IL CONTROLLO DEI SERVIZI OPERATIVI.....</b>	<b>29</b>
<b>E.1</b>	<b>MODALITÀ E PROCEDURE OPERATIVE CON CUI SARANNO EROGATI TUTTI I SERVIZI PREVISTI DALLA CONVENZIONE.....</b>	<b>29</b>
E.1.1	Pulizia e sanificazione.....	29
E.1.2	Disinfestazione e derattizzazione .....	32
E.1.3	Movimentazione e trasporto rifiuti.....	34
E.1.4	Modalità di raccordo con l'Amministrazione Contraente nell'applicazione delle norme contenute nei protocolli .....	35
<b>E.2</b>	<b>MODALITÀ E PROCEDURE CON CUI SARÀ EROGATA LA FORMAZIONE DEL PERSONALE .....</b>	<b>36</b>
E.2.1	Piano formativo .....	36
E.2.2	Modalità di rendicontazione .....	38
<b>E.3</b>	<b>PASSAGGIO DI CONSEGNE .....</b>	<b>38</b>
E.3.1	Fase di trasferimento della documentazione .....	39
E.3.2	Fase di incontro .....	39
E.3.3	Fase di affiancamento.....	39
E.3.4	Verbale di Consegna .....	39
<b>F.</b>	<b>SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE .....</b>	<b>40</b>
<b>F.1</b>	<b>PRINCIPALI FUNZIONALITÀ .....</b>	<b>40</b>
F.1.1	Modalità offerte per la realizzazione del Sistema Informativo nonché l'implementazione temporale dello stesso .....	40
F.1.2	Livelli e modalità di accesso degli utenti al Data Base, la struttura e la tipologia dei dati gestiti .....	41
F.1.3	Funzionalità di controllo e di supporto ai servizi erogati .....	41
F.1.4	Gestione dei documenti contrattuali e reportistica.....	45
F.1.5	Gestione degli aggiornamenti, accesso ed esportazione dei dati .....	46

<b>F.2</b>	<b>PIANO DI FORMAZIONE DEGLI UTENTI ALL'UTILIZZO DEL SISTEMA INFORMATIVO .....</b>	<b>47</b>
F.2.1	Modalità di somministrazione .....	47
F.2.2	Personalizzazione dei corsi in base alla tipologia di utenza e necessità di utilizzo.....	47
<b>G.</b>	<b>PROGETTO DI CONTROLLO QUALITÀ DEL SERVIZIO PROPOSTO .....</b>	<b>48</b>
<b>G.1</b>	<b>DESCRIZIONE DELLE PROCEDURE DI SANIFICAZIONE .....</b>	<b>48</b>
<b>G.2</b>	<b>METODI DI VERIFICA SULL'ESATTA APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE PROPOSTE .....</b>	<b>49</b>
G.2.1	Controlli di processo.....	50
G.2.2	Controlli di risultato .....	51
G.2.3	Definizione degli indicatori .....	55
G.2.4	Reportistica prodotta .....	56
G.2.5	Relazioni con le Amm.ni contraenti .....	57
<b>G.3</b>	<b>METODI DI RILEVAZIONE SCRITTA DELLE DIFFORMITÀ RISCONTRATE IN CORSO D'OPERA .....</b>	<b>58</b>
<b>G.4</b>	<b>AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE .....</b>	<b>58</b>
G.4.1	Modalità di attivazione di possibili azioni correttive.....	59
G.4.2	Modalità di attivazione di possibili azioni preventive.....	59
G.4.3	Sistemi e procedure adottate per il miglioramento continuo .....	60
<b>H.</b>	<b>PIANO INTEGRATO PER LA PROMOZIONE DEI SERVIZI IN CONVENZIONE .....</b>	<b>60</b>
<b>H.1</b>	<b>PREMESSE METODOLOGICHE PER LO SVOLGIMENTO DI UN PIANO DI COMUNICAZIONE INTEGRATO.....</b>	<b>60</b>
<b>H.1</b>	<b>CREAZIONE DI UNA STRATEGIA GRAFICO-CREATIVA .....</b>	<b>60</b>
<b>H.2</b>	<b>PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI UN PIANO MEDIA E BUYING DEGLI SPAZI PUBBLICITARI NECESSARI AD ATTUARE LA CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE .....</b>	<b>61</b>
H.2.1	Segmentazione del mercato e definizione della strategia da attuare.....	61
H.2.2	Individuazione dei canali di promozione .....	61
H.2.3	Crono-programma di successione logica delle attività.....	63
<b>H.3</b>	<b>MODALITÀ ORGANIZZATIVE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO .....</b>	<b>63</b>
<b>H.4</b>	<b>MONITORAGGIO E VERIFICA DEI RISULTATI RAGGIUNTI DALLA CAMPAGNA IN TERMINI DI AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI.....</b>	<b>63</b>
H.4.1	Strumenti ed indicatori di monitoraggio.....	64
H.4.2	Efficacia dell'approccio metodologico per individuare eventuali azioni correttive .....	64
H.4.3	Strategie di gestione che il Consorzio intende attuare nei confronti delle Amministrazioni richiedenti all'approssimarsi dell'eventuale esaurimento del massimale o della scadenza temporale della Convenzione.....	65
<b>I.</b>	<b>MISURE PER IL CONTENIMENTO DEGLI IMPATTI AMBIENTALI .....</b>	<b>65</b>
<b>I.1</b>	<b>MISURE ORGANIZZATIVE .....</b>	<b>66</b>
<b>I.2</b>	<b>PROCEDURE, MODALITÀ OPERATIVE E SOLUZIONI FINALIZZATE ALLA MINIMIZZAZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI, IDRICI ED ELETTRICI.....</b>	<b>66</b>
<b>I.3</b>	<b>PROGRAMMA FORMATIVO SULLE MISURE DI GESTIONE/TUTELA AMBIENTALE E MODALITÀ DI VERIFICA ADOTTATE PER LA VALUTAZIONE DELLA RELATIVA EFFICACIA.....</b>	<b>67</b>
<b>I.4</b>	<b>TRATTAMENTO, GESTIONE E RECUPERO DEGLI IMBALLAGGI.....</b>	<b>68</b>
<b>I.5</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI PRODOTTI CON L'ATTIVITÀ E I PROCESSI DI PULIZIA .....</b>	<b>69</b>
<b>I.6</b>	<b>RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>.....</b>	<b>70</b>
<b>L.</b>	<b>MISURE PER IL CONTENIMENTO DEGLI IMPATTI AMBIENTALI .....</b>	<b>70</b>
<b>L.1</b>	<b>DETERGENTI MULTIUSO UTILIZZATI PER LE PULIZIE ORDINARIE .....</b>	<b>70</b>
<b>L.2</b>	<b>DISINFETTANTI .....</b>	<b>71</b>
<b>L.3</b>	<b>PRODOTTI UTILIZZATI PER USI SPECIFICI E DETERGENTI SUPERCONCENTRATI MULTIUSO, PER SERVIZI SANITARI E PER LA PULIZIA DELLE FINESTRE.....</b>	<b>71</b>
<b>M.</b>	<b>SICUREZZA, TIPO DI MACCHINE .....</b>	<b>71</b>
<b>M.1</b>	<b>PROCEDURE INERENTI LA GESTIONE DELLA SICUREZZA D.LGS. 81/2008.....</b>	<b>71</b>
M.1.1	Politiche generali circa la gestione della Sicurezza e della Salute sul Luogo di Lavoro.....	72
M.1.2	Politiche specifiche circa la gestione della Sicurezza e della Salute sul Luogo di Lavoro.....	72
<b>M.2</b>	<b>TIPOLOGIE DI MACCHINARI E ATTREZZATURE .....</b>	<b>73</b>
<b>N.</b>	<b>GESTIONE DELLE EMERGENZE .....</b>	<b>75</b>
<b>N.1</b>	<b>ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE E PREVENTIVE .....</b>	<b>75</b>
N.1.1	Organizzazione della struttura di gestione delle emergenze .....	75
N.1.2	Analisi dei casi di emergenza e formazione delle risorse .....	76
<b>N.2</b>	<b>ATTIVITÀ ESECUTIVE.....</b>	<b>77</b>
N.2.1	Gestione delle richieste.....	77
N.2.2	Procedure per le emergenze di stock out di prodotti/materiali.....	78
N.2.3	Procedure legate all'indisponibilità di macchinari e attrezzature.....	78
N.2.4	Procedure legate alle emergenze non direttamente imputabili ai servizi .....	79
<b>N.3</b>	<b>ATTIVITÀ RISOLUTIVE.....</b>	<b>79</b>
<b>N.4</b>	<b>RISORSE E TEMPI PER GESTIRE GLI INTERVENTI IN EMERGENZA.....</b>	<b>80</b>
N.4.1	Risorse dedicate agli interventi in emergenza .....	80
N.4.2	Mezzi, materiali, attrezzature e tecnologie messi a disposizione dal Consorzio .....	80
N.4.3	Tempi per gestire gli interventi in emergenza.....	80

**A. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E LOGISTICA PER LA GESTIONE DELLA CONVENZIONE**

Il **Consorzio Leonardo Servizi e Lavori** (di seguito CLS) è una organizzazione comune d'impresa che coordina le attività delle imprese Consorziato promuovendo lo sviluppo e la razionalizzazione delle attività delle stesse. Tali attività oggetto dei contratti sottoscritti dal Consorzio vengono affidate e pertanto eseguite dalle imprese Consorziato indicate senza ricorrere, se non in casi particolari e nei termini di legge, all'istituto del subappalto e dell'avvalimento. Per questo Appalto il Consorzio eseguirà le attività oggetto di gara attraverso le **consorziate Silva srl, GSN srl, Cooperativa di Facchinaggio L. Morelli, Ecocleaning Italia Srl, S.A.V.E.T. Srl**.

La struttura organizzativa e logistica che CLS intende predisporre per ottemperare agli obblighi della Convenzione è il risultato di molteplici fattori:

- \* Delle **esperienze pregresse** che CLS ha maturato sul campo nel corso della gestione di processi analoghi in regime di Convenzione;
- \* Dell'approfondita **analisi della domanda** potenziale sul lotto in termini topologici e quantitativi nonché delle relative strategie di "aggressione" del mercato;
- \* Della dettagliata **quantificazione delle attività gestionali ed operative** da erogarsi lungo tutto il periodo di validità dell'appalto.

Sulla base dell'esperienza acquisita sul campo, CLS ritiene che la progettazione del modello gestionale di cui dotarsi non possa prescindere da un approccio integrato del modello organizzativo con il modello logistico, le cui risorse devono potersi sviluppare in modo congruente nel tempo. Questo approccio ha condotto all'individuazione di un modello integrato organizzativo-logistico improntato sulle seguenti logiche progettuali:



**A.1 MODELLO ORGANIZZATIVO**

A lato si riporta l'organigramma della struttura organizzativa complessiva prevista per la convenzione.

L'applicazione dei criteri progettuali sopra citati garantisce alla Consip ed alle AC una piena rispondenza del modello in termini di efficienza ed efficacia gestionale, di qualità e tempi di realizzazione delle attività. Il modello organizzativo seguito proposto prevede, coordinati dal Comitato Guida di CLS, due Livelli di Responsabilità:

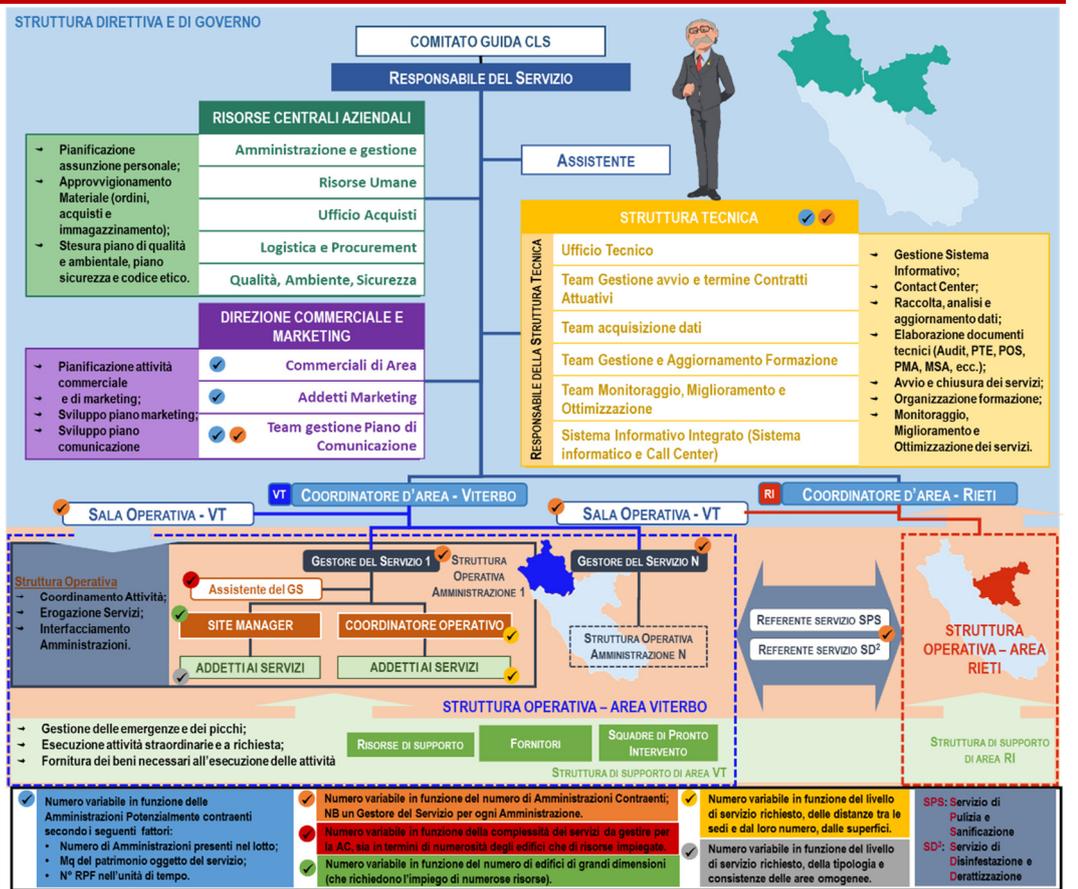
- \* il Livello di Governo della Convenzione rappresentato:
  - ✓ dalle **Risorse Centrali Aziendali** per quanto riguarda l'aspetto gestionale/amministrativo della Convenzione;
  - ✓ dalla **Struttura Tecnica** per quanto riguarda la fase di Avvio della Convenzione, la consulenza gestionale, il miglioramento e l'ottimizzazione;
  - ✓ dalla **Direzione Commerciale e Marketing** per l'aspetto riguardante la Promozione della Convenzione e la Comunicazione sull'erogazione dei servizi;
- \* il Livello Operativo rappresentato dalla **Struttura Operativa**.

Il modello organizzativo proposto così come illustrato nel suo schema generale, si caratterizza per la presenza di una forte centralizzazione delle attività strategiche nell'ambito del Comitato Guida di CLS, supportate dalle **Risorse Centrali Aziendali** e dalla **Struttura Tecnica**.

La **Struttura Direttiva e di Governo** si caratterizza per la presenza di funzioni e competenze centrali Aziendali e Tecniche, alle dirette dipendenze del Responsabile del Servizio (che riporta al Comitato Guida), rivolte, principalmente, alla promozione e al supporto del processo di attivazione della Convenzione presso le Amministrazioni, ritenute prioritarie in base agli scenari ipotizzati, che saranno di volta in volta convenzionate. In particolare la **Struttura Tecnica** nel periodo di convenzionamento viene dotata di un pool di competenze specialistiche di area, finalizzate, in particolar modo all'effettuazione dei sopralluoghi tecnici e alla elaborazione dei documenti, propedeutici alla formalizzazione dell'ODF. Diversamente, per tutta la durata dei contratti supporterà ogni struttura operativa nelle attività di interfacciamento per recepire le richieste dell'utenza tramite il Call Center centralizzato ed il Sistema Informativo proposto. Tale Struttura Tecnica costituisce una "riserva mobile" che subirà un potenziamento costante in funzione del numero di RPF pervenute e di ODF formalizzati.

Le **risorse Centrali Aziendali** e la **Direzione Commerciale e MKT** sono posizionate in staff al Responsabile del Servizio e, quindi, al Comitato Guida, in maniera da essere propagazione delle direttive da questo emanate. In questo modo le linee guida interne (Sistemi di Gestione) ed esterne (Marketing) sono la giusta concretizzazione della Vision dell'alta direzione. La funzione ha un suo budget operativo che le permette di essere affiancata da consulenti altamente professionali per la gestione delle attività. In particolare le risorse Centrali Aziendali supporteranno tutta l'organizzazione in maniera trasversale, nello svolgimento di tutte quelle attività legate alla Gestione Aziendale, quindi:

- \* il **controllo di gestione**, per definire la reportistica mensile al Comitato Guida ed all'area operativa circa la corretta gestione economica delle singole commesse;
- \* le attività di **acquisto e gestione del magazzino**, gestendo i fornitori ed il livello qualitativo delle degli acquisti in linea con la politica aziendale;



- \* le attività di **assunzione e formazione del personale**, implementando metodologie di formazione e programmando il calendario formativo in relazione alla precedente valutazione delle esigenze di ogni singola risorsa (**con il supporto tecnico/operativo del Team gestione ed aggiornamento formazione**);
- \* le attività di mantenimento degli standard di **Qualità, Ambiente, Sicurezza ed Etica**, sia a livello aziendale (Sistema SEQA) che a livello di singola commessa (con il supporto tecnico/operativo del team monitoraggio, controllo ed ottimizzazione).

Per quanto riguarda invece la **Direzione Commerciale e MKT**, anch'essa di staff ed aziendale, ma preponderante in particolar modo per la presente convenzione proprio per la presenza della fase di promozione della stessa, sarà potenziata in fase di Avvio della Convenzione per poter svolgere in maniera organica e territorialmente logica, la propria attività di individuazione e primo contatto delle Amministrazioni potenzialmente interessate. In particolare la funzione Marketing (MKT) si occuperà in fase di Avvio della Convenzione di predisporre un piano di MKT che evidenzii il Benchmark delle Amministrazioni presenti sul territorio e di quelle potenzialmente interessate. Con il supporto di tale piano (meglio descritto nel capitolo dedicato), i commerciali di area, dimensionati e distinti per superficie territoriale oggetto del lotto, potranno cominciare l'attività di promozione della convenzione e di supporto consulenziale alla formulazione della eventuale RPF. **Si evidenzia, in ogni caso, che sono state già identificate le possibili Amministrazioni interessate e che a queste sarà indirizzato, in prima battuta, il piano di promozione della convenzione.** A livello operativo l'organizzazione è completata dai **Coordinatori di Area**, figure che svolgeranno il ruolo di espressione territoriale del Responsabile del Servizio con compiti di supervisione e coordinamento dei Gestori dei Servizi, e da strutture tecniche ed operative localizzate logisticamente in ognuna delle due aree nel quale è stato suddiviso il Lotto di riferimento (ossia Area Viterbo e Area Rieti), dedicate allo svolgimento dei servizi richiesti ed all'interfaccia con le singole strutture. A supportare i Coordinatori nella gestione di tali strutture vi sarà una Centrale Operativa per area, cabina di regia dei servizi. Il responsabile di ogni ODF (e relativi atti aggiuntivi) sarà il Gestore del Servizio, figura di riferimento per l'AC. Le Strutture operative per singolo contratto saranno attivate, tempestivamente e con dotazioni adeguate, all'aumentare del numero di Amministrazioni contraenti, unitamente all'adeguamento del sistema di erogazione operativa dei servizi. Come si evidenzierà nel paragrafo relativo alla struttura operativa, inoltre, sono state previste ulteriori risorse di coordinamento a supporto dei Gestori, nonché ulteriore personale, oltre quello impiegato presso gli edifici delle diverse Amministrazioni, che potrà intervenire per coprire richieste di intervento straordinario o in emergenza.

L'organizzazione così progettata presenta un'elevata duttilità e capacità di adattamento alle richieste del Capitolato Tecnico e alle specifiche esigenze delle PA: viste le peculiarità dell'appalto e le differenti esigenze temporali e tecniche delle attività e degli specifici luoghi oggetto dei servizi, il modello organizzativo è stato infatti ideato come una struttura notevolmente dinamica e snella. Le scelte progettuali e dimensionali che hanno guidato CLS nella realizzazione della struttura organizzativa sono:

- \* mantenere l'ampiezza del controllo limitata e di conseguenza ottenere un **Coordinamento e Controllo** maggiore da parte dell'unità centrale (Struttura Direttiva e di Governo); ciò rappresenta una condizione necessaria per consentire un rapido allineamento ed una rapida diffusione ed uniformità delle politiche e strategie all'interno di tutta l'organizzazione, in modo da soddisfare le specifiche richieste del Capitolato;
- \* rendere snella la struttura organizzativa attraverso l'identificazione di limitati livelli gerarchici e con organi di staff ridotti e centralizzati, assicurando così:
  - ✓ la **flessibilità**, necessaria per riuscire a soddisfare richieste non immaginabili a priori, facilitata dalla immediata allocazione delle risorse operative provenienti da CLS;
  - ✓ l'**elasticità**, necessaria per facilitare la crescita organizzativa - logistica della struttura in risposta alle richieste del Capitolato Tecnico e alle differenti fasi di sviluppo e quindi al numero di Amministrazioni che aderiranno alla Convenzione;
  - ✓ la **dinamicità** necessaria per gestire il più ampio numero possibile di richieste di adesione delle PA alla Convenzione, anche in caso di picchi di richieste;
- \* favorire il decentramento verticale assicurando così la completa **copertura del territorio** necessaria per rispondere in modo efficiente ed efficace alle richieste provenienti da tutte le Amministrazioni.

Oltre che in funzione delle richieste del Capitolato Tecnico, l'applicazione dei criteri progettuali sopra citati garantisce alla Città Metropolitana di Roma ed alle Amministrazioni Contraenti una piena rispondenza del modello a requisiti di efficienza ed efficacia gestionale, anche in relazione alle esigenze specifiche di ciascuna AC. Ruolo principale per la personalizzazione dei servizi in funzione delle singole AC è rivestito dalla **Struttura Tecnica** che sarà costituita da figure professionali esperte in servizi di vigilanza che saranno in grado di:

- \* Analizzare la situazione AS IS di ogni edificio dal punto di vista logistico ed operativo (specificità strutturali, procedurali e di contesto, protocolli operativi in uso, livelli di servizio attesi, ecc.);
  - \* Individuare le criticità e le possibili soluzioni da attuare;
  - \* Valutare l'ottimale servizio da proporre in termini di costi/benefici;
- \* Ipotizzare una situazione TO BE a seguito di ogni soluzione proposta;
- \* Individuare i profili professionali e la formazione da attuare per far sì che il personale sia in grado di svolgere in maniera efficace quanto progettato.

Dal punto di vista "commerciale" di promozione della Convenzione, come meglio descritto successivamente, il Consorzio ha previsto diversi canali di comunicazione che rispondono alle esigenze di ogni tipologia di Amministrazione. Oltre a ciò saranno messi a disposizione i due canali che, a nostro avviso, risultano quelli efficaci per ogni Amministrazione, ossia:

- \* Il **Call Center** che, in fase di convenzionamento, si occuperà di fornire tutte le informazioni alle Amministrazioni relativamente alla Convenzione e alle modalità di adesione alla stessa e che svolgerà la funzione di "segreteria" per la struttura Commerciale e per la Struttura Tecnica (organizzando incontri con le Amministrazioni e rispondendo alle richieste delle stesse di appuntamento con i Commerciali);
- \* Gli **incontri** face to face di presentazione della Convenzione e dei relativi documenti per la formalizzazione dell'ODF.

Dal punto di vista "dimensionale" la struttura organizzativa messa in campo è supportata da una completa copertura territoriale del Lotto e quindi potrà rispondere, grazie alla presenza di un elevato numero di risorse, di vario profilo e qualifica, ad eventuali "picchi" di lavoro che potranno presentarsi (ad esempio un numero elevato di RPF) garantendo il rispetto delle tempistiche concordate. A maggior garanzia di ciò il lotto è stato suddiviso in 2 aree di intervento; per ogni area, quindi, interverranno solo le risorse assegnate garantendo una puntualità di risposta non solo "dimensionale" ma anche "logistica".

#### A.1.1 DIMENSIONAMENTO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RUOLO DELLE FIGURE IN FASE DI CONVENZIONAMENTO

Nella tabella di seguito vengono descritte le strutture presenti nell'Organigramma e il ruolo svolto da ciascuna nella gestione della Convenzione (esclusivamente in fase di convenzionamento, mentre per il loro ruolo in fase di erogazione dei servizi si rimanda al Capitolo C) nonché le qualifiche delle risorse umane previste (tutti Amministrativi) in ogni struttura descritta e il numero di risorse stimato (che potrà cambiare in funzione dello scenario di adesione che il Consorzio si troverà a convenzionare).

FUNZIONE	QUALIFICA	PRINCIPALI MANSIONI	Q.TÀ
COMITATO GUIDA	Dirigenti rappresentanti di ogni società del Consorzio	Definire le linee strategiche della Convenzione, fissare gli obiettivi aziendali e monitorare i risultati a livello globale. Il Comitato delega il <b>Responsabile del Servizio</b> ad applicare le linee strategiche risultato del Comitato	6
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Quadro	Responsabile della Convenzione in oggetto nei confronti della Città Metropolitana di Roma	1
RESPONSABILE STRUTTURA TECNICA	7° Livello	Questa figura si occuperà di coordinare e supervisionare il lavoro di tutta la Struttura Tecnica e fungerà da interfaccia unica verso il Responsabile del Servizio e verso il comitato guida	1
UFFICIO TECNICO	3°, 4°, 5° livello	Si occupa di gestire la fase di adesione alla Convenzione, quindi tutto l'iter, dalla ricezione degli RPF all'organizzazione dei sopralluoghi e alla stesura dei documenti necessari (PDA) per l'emissione dell'ODF	2
TEAM ACQUISIZIONE DATI	<b>Responsabile:</b> 5° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4° livello	Si occupa di condurre i sopralluoghi necessari per la redazione dei PDA (consistenze, apprestamenti, ecc.) e del Rapporto di Audit, nonché per la valutazione del rischio criminoso.	3
TEAM GESTIONE ED AGGIORNAMENTO FORMAZIONE	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	In questa fase supporta le Risorse Umane e la Struttura Tecnica nella valutazione formativa delle risorse eventualmente da assumere, realizzando un piano formativo ad hoc per ogni AC	4
TEAM MIGLIORAMENTO, MONITORAGGIO ED OTTIMIZZAZIONE	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Monitora l'andamento della Convenzione individuando opportune strategie correttive/di miglioramento volte a raggiungere l'obiettivo di saturazione del lotto e, al contempo, garantire il rispetto delle tempistiche per l'esecuzione delle attività propedeutiche all'ODF.	6
SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Coordina e gestisce tutte le informazioni relative all'appalto. <b>Sistema informatico:</b> si occupa di implementare il sistema per la gestione delle fasi di convenzionamento, crea profili personalizzati per singola AR e figura indicata, supporta gli utenti per la risoluzione di eventuali problematiche legate al funzionamento del sistema, verifica la correttezza dei dati inseriti;	10

FUNZIONE	QUALIFICA	PRINCIPALI MANSIONI	Q.TÀ
		<b>Call Center:</b> si occupa di fornire informazioni alle Amministrazioni relative alla convenzione e, per le AR, fornisce le informazioni circa lo stato di avanzamento delle attività, fornisce chiarimenti sui documenti forniti, ecc.. attraverso il Call Center le Amministrazioni possono richiedere appuntamenti sia con i commerciali (per avere informazioni sulla convenzione e sulle modalità di effettuazione delle RPF) che con i consulenti tecnici (struttura tecnica, per avere informazioni e/o fornire osservazioni relativamente al PDA inviato)	
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Gestisce tutte le pratiche e le attività amministrative legate alla Convenzione. Tiene i libri contabili e garantisce il corretto adempimento degli obblighi contabili, amministrativi, fiscali legati alla convenzione. In particolare ha cura di definire e gestire le procedure di contabilizzazione e dell'emissione delle fatture, secondo le modalità definite dalla documentazione di gara;	2
RISORSE UMANE	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Garantisce la piena disponibilità, nel numero e nelle specializzazioni, delle risorse necessarie a svolgere le attività previste in fase di convenzionamento (sia quelle della struttura commerciale che tecnica). Supporta la struttura tecnica nella valutazione del personale eventualmente da assumere dalle Ditte Uscenti.	4
UFFICIO ACQUISTI	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Si occupa di individuare, in funzione delle RPF inviate e attraverso un'attenta selezione sulla base di stringenti requisiti tecnico economici, i fornitori/subappaltatori che dovranno essere eventualmente attivati per far fronte alle richieste espresse dall'Amministrazione. In caso di nuovi fornitori provvede alla loro valutazione e al loro inserimento nell'albo fornitori, in conformità al sistema di qualità aziendale. Con i fornitori/subappaltatori individuati stipula degli accordi quadro che, attraverso il realizzarsi di economie di scala, permettono di avere un approvvigionamento continuo e/o tempestivo delle forniture necessarie sfruttando allo stesso tempo il vantaggio di avere dei costi più contenuti.	4
QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Supporta la struttura tecnica nella definizione dei servizi in conformità al Sistema di qualità, etica, sicurezza ed ambiente aziendale. Verifica che siano rispettate, in fase di convenzionamento, da parte delle funzioni coinvolte, le procedure di qualità e di sicurezza.	3
ADDETTI MARKETING	<b>Direttore commerciale e marketing:</b> 7° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Rappresenta un team formato da figure specializzate nella gestione della comunicazione aziendale. Si occupa, in stretto contatto operativo con i Commerciali, di sviluppare il piano di promozione della convenzione e di presentare, a tutti i livelli tutti gli strumenti utili a favorire e velocizzare il convenzionamento (brochure, portale web, ecc) ed il coinvolgimento di ogni attore interessato. Tali risorse si occupano, inoltre, di verificare l'efficacia del piano di promozione ed, eventualmente, di apportarne le opportune modifiche in collaborazione con i Commerciali.	4
COMMERCIALI DI AREA	<b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Incontrano le Amministrazioni per instaurare un rapporto e spiegare i vantaggi della Convenzione ed il suo funzionamento, individuando con la stessa e con il supporto della struttura tecnica, la migliore configurazione dei servizi da proporre nel PDA.	8

#### A.1.2 STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DELLA STRUTTURA

CLS fornisce una serie di strumenti all'avanguardia per gestire in maniera ottimale l'intera convenzione, tutte le risorse saranno dotate di **dispositivi tecnologici, software e applicazioni per smartphone** di elevata qualità e precisione che permetteranno loro di condurre al meglio ogni tipologia di attività: amministrazione ordinaria, progettazione, gestione di appuntamenti e riunioni, attività legate ai servizi operativi ecc.... Di seguito si riporta a titolo esemplificativo e non esaustivo un elenco di tali strumenti:

- × Desktop Personal Computer
- × Personal Computer portatile
- × Netbook
- × Monitor
- × Tablet PC
- × Smartphone
- × Scala di bacharach
- × Bioluminometro
- × Stampante
- × Stampante portatile
- × Stampante 3D
- × Videoproiettori
- × Lavagna interattiva multimediale
- × Plotter
- × Sistema Hygicult
- × Test colorimetrico per residui proteici
- × Smartphone
- × Lettori QRcode
- × Lettori Nfc
- × Penna USB
- × USB Pen Scanner
- × Hard disk esterni
- × Glossmetro
- × Bassuometro
- × Router Wi-Fi
- × Chiavette internet
- × Dispositivi powerline ethernet
- × Microfoni ad archetto
- × Etichettatori
- × Macchine per la rilegatura
- × Kit testigiene
- × CDC Toolkit

Di seguito, invece, si riportano i principali software che saranno disponibili su tutti i PC:

- × Sistema Informatico
- × Microsoft Office Professionale ultima versione per la gestione amministrativa.
- × Adobe Creative Cloud per la progettazione.
- × Antivirus per la sicurezza.
- × AutoCAD per la progettazione.

Si vuole specificare che CLS costantemente monitorerà il mercato per identificare strumenti sempre più all'avanguardia e che, nel corso della convenzione, provvederà ad aggiornare i software con le versioni più recenti disponibili.

#### A.1.3 LOGICHE E MODALITÀ DI COORDINAMENTO (VERTICALE E ORIZZONTALE) TRA LE DIVERSE AREE/FUNZIONI/FIGURE PROFESSIONALI

In questo paragrafo vengono descritte le modalità di interazione tra le figure chiave dell'organizzazione:

- × Nei confronti della Città Metropolitana di Roma
- × Nei confronti delle singole Amministrazioni (fase di convenzionamento) e delle singole Amministrazioni Contraenti (fase operativa di gestione dei Contratti);
- × All'interno della stessa struttura organizzativa proposta per la convenzione.

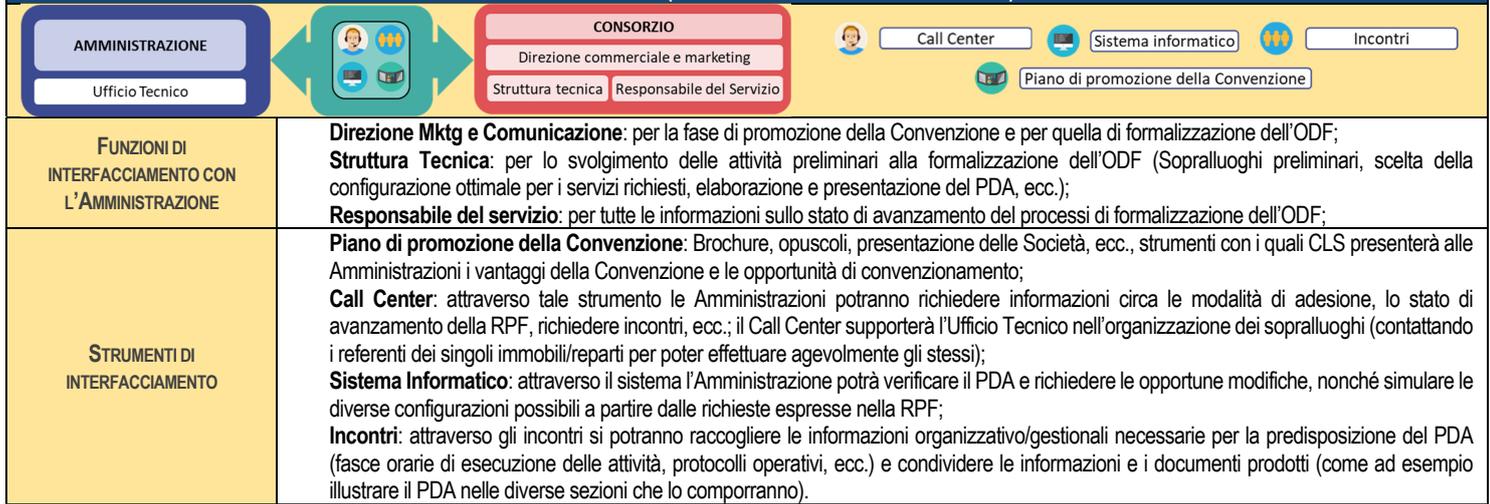
La struttura delle interfacce e i mezzi di comunicazione messi a disposizione sono differenti in funzione delle diverse fasi della convenzione:

- × **Fase propedeutica (Fase 1)**, ossia fase che va dall'avvio della convenzione (aggiudicazione definitiva/firma del contratto), passa per le RPF e termina con l'ODF (suddivisibile in due fasi, la fase di promozione e la fase di contrattualizzazione).
- × **Fase operativa (Fase 2)**, ossia fase di espletamento dei servizi attivati (suddivisibile in due fasi, la fase di avvio del contratto e la fase a regime dei servizi), descritta nel Capitolo C al quale si rimanda.

Di seguito vengono riportate le principali modalità di interazione tra le parti nelle diverse fasi della convenzione.



**MODALITÀ DI INTERAZIONE TRA LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE (POTENZIALMENTE INTERESSATE/RICHIEDENTI) E IL CONSORZIO – FASE PROPEDEUTICA**



Una volta definite le modalità di interazione tra le figure chiave delle tre strutture coinvolte, passiamo a descrivere le modalità di interazione (verticali ed orizzontali) tra quelle interne alla struttura organizzativa del Consorzio in relazione alle varie fasi temporali della Convenzione.

Per facilità abbiamo preso in considerazione le tre fasi fondamentali che caratterizzano l'attivazione del servizio:

- \* fase di Promozione della Convenzione;
- \* fase di contrattualizzazione
- \* fase di erogazione dei servizi (descritta nel Capitolo C).

Di seguito si riportano schematicamente le fasi suddette.



Al termine della fase preliminare, una volta accettato il PDA verrà emesso l'ODF da parte dell'Amministrazione e sottoscritto il Verbale di Consegna in modo tale da dare il via all'erogazione dei servizi. Con la firma del Verbale di Consegna si potrà attivare la struttura Operativa dedicata allo svolgimento dei servizi (Vedere Capitolo C).

Nell'immagine a lato viene riportata la Struttura di Coordinamento proposta. Al vertice della struttura vi è il **Comitato Guida** che è l'organo di vigilanza dell'intera convenzione e, quindi, approva e stabilisce le strategie commerciali e operative da seguire sia nell'ambito di attivazione della convenzione che nella fase operativa della stessa (i partecipanti al Comitato, fermo restando quelli "fissi" costituiti dalle figure direttive delle Società indicate, saranno diversi in funzione della fase in cui si sta nell'ambito della convenzione) che sarà "rappresentato" dal **Responsabile del Servizio** con il compito di coordinare e controllare tutte le attività inerenti alla convenzione. In tale mansione sarà supportato dal **Responsabile della Qualità, Sicurezza, Ambiente** (e dal suo staff) con il quale definirà gli obiettivi da raggiungere in ogni fase della convenzione, gli strumenti di controllo, a programmazione delle verifiche ispettive da effettuare al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi attesi, le prescrizioni ambientali e della sicurezza. Al Responsabile del Servizio riportano tutte le altre figure deputate al coordinamento e controllo delle attività, ognuna per l'unità di competenza e, quindi:

- \* **Responsabile Direzione Commerciale e Marketing** per le attività di pubblicizzazione e commercializzazione della convenzione;
- \* **Responsabile Struttura Tecnica** per tutte le attività legate alla contrattualizzazione con la singola Amministrazione (dalla RPF all'ODF);

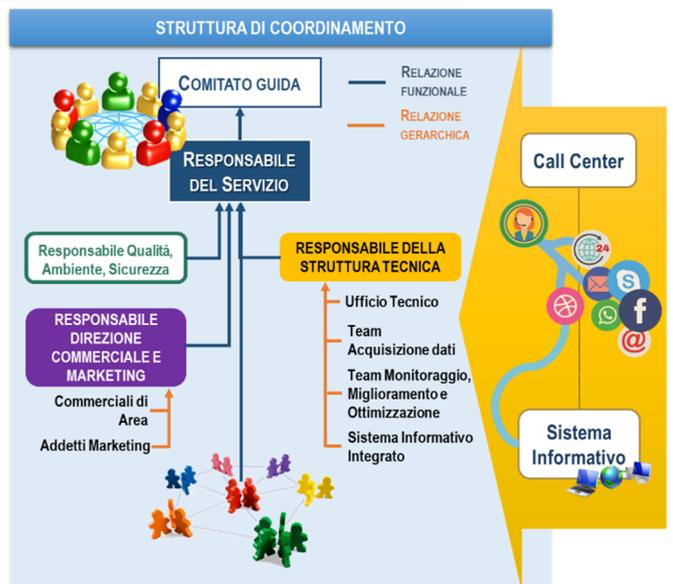
Le funzioni di **Call Center** e **Sistema Informativo** sono di supporto a tutte le figure suddette per la gestione, il coordinamento e il controllo delle risorse impiegate nella convenzione e delle relative attività.

Il coordinamento e il controllo durante la fase di convenzionamento sarà svolto sull'intera convenzione:

- \* Al fine di garantire il rispetto della pianificazione prevista per lo svolgimento delle attività di marketing e al fine di promuovere la convenzione;
- \* Al fine di garantire il rispetto delle tempistiche a seguito della ricezione delle RPF, fino all'emissione dell'ODF da parte dell'Amministrazione Contraente;
- \* Al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi commerciali di saturazione della convenzione.

In questa fase i principali attori coinvolti nelle attività di coordinamento e controllo sono:

- \* **Comitato Guida:** come detto precedentemente è il vertice dell'organizzazione, nonché organo di vigilanza sull'intera convenzione. In tale fase il Comitato si riunirà mensilmente e vi parteciperanno, oltre che le figure direttive delle Società indicate dal Consorzio, il Responsabile del Servizio, il Direttore Commerciale e Marketing e il Responsabile della Struttura Tecnica (ognuno con informazioni circa l'andamento delle attività di competenza).
- \* **Responsabile del Servizio:** ha il compito di supervisionare le diverse fasi di attivazione della convenzione e di coordinare gli attori coinvolti (Struttura Tecnica, Direzione Commerciale e Marketing, Risorse centrali aziendali) al fine di garantire le tempistiche concordate.



- ✘ **Direttore Commerciale e MKTG:** ha il compito di far rispettare il piano di marketing per la pubblicizzazione della convenzione e, quindi, di coordinare e controllare gli addetti al marketing (che devono settimanalmente comunicare il numero di Amministrazioni contattate, le Amministrazioni interessate, le Amministrazioni interessate ma che hanno bisogno di un incontro illustrativo della convenzione, le Amministrazioni alle quali è stato inviato il materiale informativo, ecc.); il numero di Amministrazioni contattate deve rispettare quanto previsto per la settimana in esame), nonché di far rispettare le strategie commerciali e, quindi, coordinare e supervisionare i commerciali di area (che devono aggiornarlo settimanalmente circa il numero di Amministrazioni incontrate e numero di Amministrazioni che a seguito dell'incontro hanno manifestato interesse ad aderire alla Convenzione).
- ✘ **Responsabile della Struttura Tecnica:** ha il compito di coordinare tutte le attività tecniche legate all'attivazione della convenzione e, quindi, valutazione delle RPF, sopralluoghi preliminari, stesura del PDA, implementazione del sistema informatico, monitoraggio ed ottimizzazione del Piano Marketing (anche in funzione delle RPF pervenute e dei primi sopralluoghi svolti). Settimanalmente aggiorna il Responsabile del Servizio circa il procedere delle attività attraverso report riportanti:
  - ✓ RPF ricevute, tempi di valutazione delle stesse, tempi di sopralluogo e tempi di elaborazione del PDA
  - ✓ Impiego delle risorse (sia tecniche che umane) necessarie all'espletamento delle attività, l'eventuale necessità di ulteriori risorse, il livello di attivazione della convenzione (percentuale di saturazione, ODF stipulati, valore medio del singolo ODF, ecc.), le criticità emerse, il rispetto del budget previsto. Il Responsabile si interfaccia, inoltre, con l'Ufficio delle Risorse Umane per quanto riguarda il personale da impiegare nell'Unità di Gestione (in fase di elaborazione del PDA si provvederà a raccogliere informazioni inerenti il personale da assumere delle Ditte uscenti nel rispetto degli obblighi di assunzione previsti nel CCNL applicato e a definire l'eventuale altro personale necessario o l'attuazione delle soluzioni previste in caso di risorse in esubero), e con l'Ufficio Acquisti per la pianificazione degli acquisti, in funzione di quanto già presente in magazzino, così da garantire l'approvvigionamento continuo, e in funzione dei dati storici di consumo del materiale necessario (in fase di predisposizione del PDA l'ufficio tecnico provvederà a definire i mezzi, le attrezzature e gli eventuali apprestamenti necessari all'espletamento delle attività nel rispetto di quanto proposto nella presente offerta, comunicandone le quantità all'ufficio acquisti).

Nelle procedure di coordinamento e controllo rivestono una fondamentale importanza le funzioni di:

- ✘ Call Center
- ✘ Sistema Informatico proposto.

Tali funzioni nascono, infatti, per supportare le attività di coordinamento e controllo durante tutta la Convenzione. Il **sistema informatico**, contenendo tutte le informazioni relative alla convenzione (dalle attività di marketing alle singole attività operative) sarà lo strumento principale per effettuare i controlli da parte di tutte le figure della struttura di coordinamento e controllo. Il sistema permetterà, inoltre, di svolgere tutte le opportune **analisi atte a confrontare le attività svolte e i risultati ottenuti con le attività pianificate/previste e i risultati attesi** (sia in fase di attivazione della convenzione che in fase di espletamento dei servizi). Attraverso il sistema sarà inoltre possibile **pianificare e gestire i sopralluoghi e la raccolta dei dati** grazie ai moduli relativi alla **programmazione delle attività e alla gestione documentale**. Il **Call Center** supporterà:

- ✘ La **Direzione Commerciale e MKTG** nel: pianificare gli incontri tra i commerciali e le Amministrazioni; registrare sul sistema informatico le informazioni raccolte dai commerciali relativamente alle Amministrazioni contattate e incontrate.
- ✘ La **Direzione Tecnica** nel: pianificare i sopralluoghi preliminari; gestire le informazioni relative a tutte le Amministrazioni contattate e/o che hanno contattato il Call Center per avere informazioni sulla Convenzione e sullo stato di avanzamento dell'RPF; prendere appuntamento in caso di richieste di consulenza da parte delle Amministrazioni (incontro con la struttura Commerciale e/o Tecnica); ecc..

## A.2 STRUTTURA LOGISTICA

La struttura logistica messa in campo dal Consorzio svolge un ruolo centrale nella gestione della Convenzione: l'obiettivo è quello di garantire una copertura capillare già prima della fase di convenzionamento. Questa considerazione trova ancor più ragione d'essere se si pensa al fatto che le aziende del Consorzio, nel corso degli anni, hanno maturato diverse esperienze in appalti in regime di Convenzione, che hanno dimostrato non solo l'importanza di una efficiente struttura logistica, ma, altresì, hanno suggerito loro come la soluzione migliore sia quella di costruire sin dalle fasi iniziali un'**organizzazione a rete**, che, grazie al Sistema Informativo e alle tecnologie a disposizione (Smartphone, Tablet, Tecnologie RFID e GPS, ecc.), riesca a rispondere con agilità alle richieste del territorio di riferimento.

L'organizzazione a rete è infatti fondamentale, perché rende la struttura **estremamente flessibile**, e al contempo la rafforza enormemente. In una "Smart Grid", infatti, le parti collaborano tra di loro, si aiutano a vicenda, e, in caso di necessità, concentrano forze, mezzi e risorse. Ne risulta una struttura che, nel complesso, è estremamente più agile, rapida e flessibile di una struttura di tipo "classico".

Per una struttura così congeniata, è di **fondamentale importanza utilizzare al meglio le più avanzate tecnologie a disposizione**. A tal fine è fondamentale l'uso del Sistema Informatico, nonché delle tecnologie di localizzazione GPS, unitamente alle dotazioni del personale, che permettono alle risorse di utilizzare Smartphone, Tablet e tecnologie RFID. La rete territoriale si trasforma in questo modo anche in una **rete virtuale di dati** di input e di output, in grado di far circolare le informazioni istantaneamente.

Elementi imprescindibili, dunque, di questa organizzazione a rete sono:

- ✘ un **adeguato numero di risorse** in grado di svolgere, per competenze e professionalità, le mansioni assegnategli relativamente alla Convenzione;
- ✘ un'**ottimale gestione delle stesse risorse**;
- ✘ un'**efficiente presenza territoriale**, con particolare riferimento a sedi e magazzini dislocati sul territorio, a servizio delle strutture;
- ✘ un **adeguato numero di attrezzature, mezzi, strumenti e prodotti**, per eventuali interventi a servizio delle strutture.

Per quanto riguarda i primi due punti, si rimanda al Capitolo precedente, dove si sono dettagliati approfonditamente il numero delle risorse a disposizione e le misure adottate per la loro gestione ottimale. Qui di seguito, invece, come altresì richiesto dalla documentazione di gara, tratteremo i restanti due punti, focalizzando l'attenzione su:

- ✘ **modalità di organizzazione da un punto di vista logistico per la gestione della convenzione in tutte le sue fasi**, al fine di pianificare una struttura adeguata alle esigenze delle Amministrazioni potenzialmente contraenti nel lotto di riferimento;
- ✘ **gestione degli approvvigionamenti e dei magazzini**.

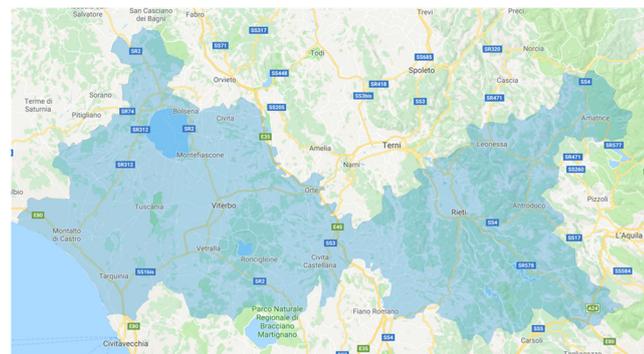
### A.2.1 MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE

La struttura logistica proposta dovrà naturalmente adattarsi e rispondere rapidamente agli stimoli derivanti dalla ricezione degli Odf del servizio. Infatti, ferma restando la struttura già presente sul territorio, al crescere degli ordini occorrerà valutare, di volta in volta, la necessità di rendere disponibili magazzini, più o meno periferici, a supporto dei servizi prestati. Queste possibilità dipenderanno dall'andamento della fase di Convenzionamento, ma **una rete flessibile può in ogni caso essere pianificata in anticipo per rispondere al meglio a qualsiasi eventualità**. Al fine di rendere appieno l'efficienza delle modalità organizzative adottate, di seguito si esaminerà:

- ✘ la **contestualizzazione del lotto** nel territorio di riferimento;
- ✘ il possibile **andamento in base al convenzionamento e le strategie** che in base a questo s'intendono adottare;
- ✘ la **concretezza della proposta e la gestione degli spostamenti** nel territorio del lotto;
- ✘ la **coerenza con la struttura organizzativa** proposta.

#### A.2.1.1 Contestualizzazione del lotto nel territorio di riferimento

Una efficiente rete logistica deve necessariamente partire dalle infrastrutture presenti sul territorio: nella cartina a lato vengono evidenziate in giallo le più importanti arterie stradali presenti nell'area



del lotto 2, corrispondente alla zona Lazio Nord, con i Comuni/Province afferenti a Rieti e Viterbo (in azzurro). Come si vede dall'immagine, l'area è servita principalmente da strade statali (anche dette consolari) e provinciali, oltre che, marginalmente, da alcune linee autostradali. Tali collegamenti vengono riportati di seguito:

- \* strade consolari e/o provinciali:
  - ✓ provincia di Viterbo:
    - via Cassia;
    - via Aurelia;
    - strada statale Umbro-Laziale (675);
  - ✓ provincia di Rieti:
    - via Salaria;
    - strada statale Ternana (79);
- \* linee autostradali:
  - ✓ l'Autostrada del Sole (A1), che passa praticamente lungo i confini delle due province;
  - ✓ l'Autostrada A24, che lambisce i confini sud della provincia di Rieti;
  - ✓ l'Autostrada A12, che lambisce i confini ad est della provincia di Viterbo.

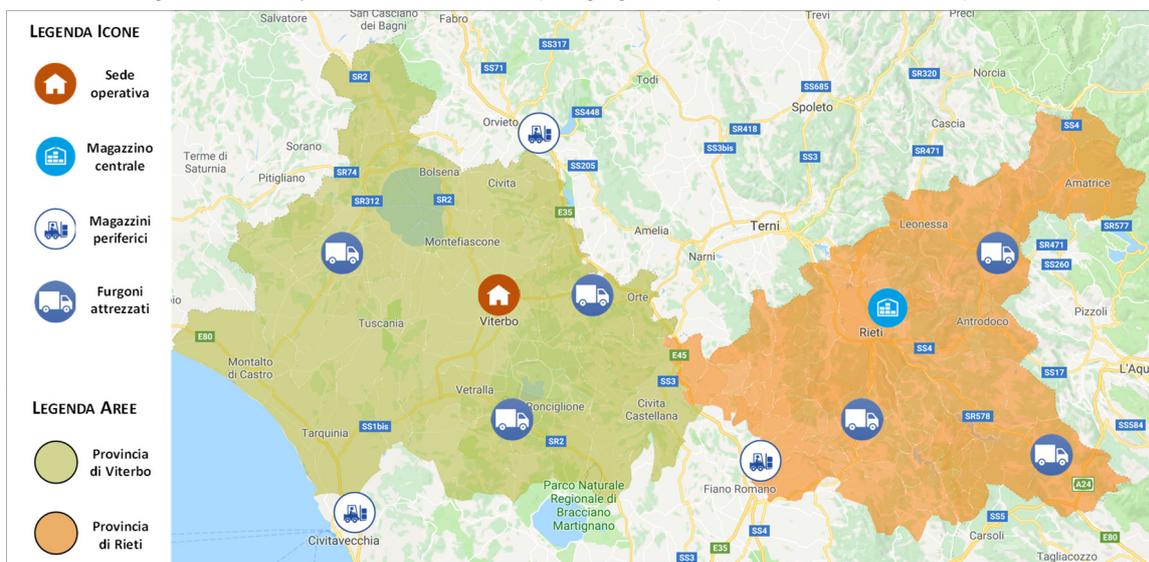
E' ovvio che il Consorzio, nel progettare la struttura logistica dedicata specificatamente alla presente convenzione, ha tenuto conto di tale infrastruttura stradale già presente sul territorio, con l'obiettivo di trarre il maggior vantaggio possibile, non trascurandone ovviamente le criticità (in alcuni casi, molto importanti) che si portano dietro (una per tutti, il traffico).

#### A.2.1 ANDAMENTO IN BASE ALLA CONVENZIONE E STRATEGIE ADOTTATE

L'analisi della rete infrastrutturale già presente sul territorio di riferimento costituisce la base per l'organizzazione ottimale della struttura logistica. Oltre a ciò, elemento fondamentale da tenere in considerazione è la tipologia di Amministrazioni potenzialmente contraenti nel lotto e la distribuzione geografica degli immobili ad esse afferenti. Come si vedrà nel Capitolo B dedicato agli scenari, se da un lato il lotto è caratterizzato dalla presenza di n.133 comuni il cui patrimonio immobiliare varia in base alla grandezza degli stessi (basti pensare che nel lotto si va dai 67.173 residenti di Viterbo agli 89 di Marcellino), dall'altro, considerando l'aspetto geografico, tale patrimonio immobiliare risulta pressoché concentrato.

Alla luce di ciò, il Consorzio ha progettato una struttura logistica a rete, costituita principalmente da:

- \* una sede operativa, a Viterbo, dove saranno ubicate tutte le funzioni dedicate ai servizi tecnici, di gestione e controllo (segreterie tecniche, risorse dedicate all'anagrafica, gestione dei servizi informativi, ecc.), oltre che un magazzino dotato con le principali risorse tecniche e attrezzature varie;
  - \* magazzino centrale situato a Rieti, in una delle zone più centrali della provincia;
  - \* magazzini periferici situati presso i punti infrastrutturalmente più rilevanti, in modo da costituire un valido supporto per una copertura completa di tutti i comuni del territorio di riferimento;
  - \* furgoni attrezzati che fungeranno da magazzini mobili per far fronte ad eventuali emergenze e per dotare la struttura logistica di una certa flessibilità e capacità di movimento.
- Nell'immagine abbiamo collocato gli elementi appena citati sul territorio (il numero di furgoni è puramente indicativo). Si consideri anche che, per non rendere illeggibile la cartina, non sono state segnalati:
- \* i magazzini aperti presso le Amministrazioni Contraenti, qualora le stesse rendano disponibili dei locali presso gli immobili oggetto dei servizi. Qualora ciò non fosse possibile, il Consorzio valuterà l'apertura di nuovi magazzini in prossimità delle Amministrazioni Contraenti;
  - \* i cantieri in cui le società del Consorzio sono attivi su tutto il territorio regionale, che costituiranno un accesso privilegiato ad eventuali risorse umane e tecniche che potranno fornire tutto il supporto necessario in caso di necessità, come ad esempio per la gestione dei picchi di lavoro;
  - \* la fitta rete di fornitori su tutto il territorio regionale, con cui il Consorzio ha stipulato partnership e accordi quadro con ordini aperti che garantiscono un rapido approvvigionamento di materiali anche fuori piazza.



Come si può vedere il Consorzio assicura così una struttura logistica ben connessa alla rete infrastrutturale, a garanzia di una vasta copertura territoriale. Le arterie ad alto scorrimento, infatti, accorciano i tempi di percorrenza, e permettono quindi interventi celeri, in caso di necessità, anche a distanze maggiori rispetto a zone meno infrastrutturate.

La struttura sin qui descritta andrà poi adattata in base al reale andamento della Convenzione. Grazie al monitoraggio dell'andamento della Convenzione sarà possibile effettuare verifiche sulla realizzazione delle previsioni già in fase di RPF e poi, con maggior dettaglio, in fase di OdF. In tal senso, il Consorzio ha predisposto, all'interno del piano della logistica, delle specifiche procedure che disciplinano il come effettuare delle correzioni nel caso in cui l'andamento della Convenzione dovesse discostarsi dalle previsioni. Tali procedure prevedono che, alla luce di scostamenti:

- \* in caso di richieste superiori alle previsioni:
    - ✓ fornitura provvisoria di Unità Mobili;
    - ✓ potenziamento delle strutture esistenti o apertura di nuove strutture;
  - \* in caso di richieste inferiori alle previsioni, valutazione circa la possibile diversa dislocazione delle risorse in base alla distribuzione territoriale reale.
- In funzione del reale andamento della Convenzione il piano della logistica procederà quindi attraverso un cronoprogramma a step controllato. Ad ogni step verranno effettuati dei check riguardo il reale andamento della Convenzione. Nel caso in cui tale andamento dovesse presentare delle anomalie rispetto alle previsioni, la procedura di check farà partire automaticamente un processo di revisione sia del cronoprogramma che del piano logistico, in modo tale da modificare in maniera flessibile il piano stesso: è evidente che se le amministrazioni di un territorio dovessero convenzionare in maniera imprevista, il piano della logistica dovrà rispondere conseguentemente. Se ad esempio, all'interno di un'area dovessero aderire molte meno Amministrazioni del previsto, la struttura progettata potrebbe risultare sovradimensionata, e quindi antieconomica. Se invece le richieste dovessero essere maggiori delle aspettative, un piano flessibile garantirà l'immediato potenziamento delle risorse presenti, per far fronte alla maggiore richiesta.

**La flessibilità della struttura già richiamata in premessa risulterà quindi fondamentale.**

#### A.2.2 CONCRETEZZA DELLA PROPOSTA E GESTIONE DEGLI SPOSTAMENTI

La struttura logistica proposta è stata progettata attraverso studi ed analisi dettagliate, che forniscono alla stessa struttura connotati di concretezza e aderenza alla realtà del lotto. Tali studi ed analisi hanno utilizzato anche i molteplici strumenti che Google (e non solo) hanno sviluppato e messo a disposizione degli utenti, che costituiscono una banca dati immensa e capace di interpolare dati al variare delle condizioni ed in tempo reale. Attraverso di essi, per ogni sede/magazzino si è potuto sia identificare l'area raggiungibile in 45 minuti, ovvero la tempistica migliorativa offerta per situazioni di emergenza, che individuare i tempi di percorrenza in diverse fasce orarie e in diversi giorni, così da tenere in considerazione anche situazioni di traffico.

Tali software sono stati dunque utilizzati per ottimizzare la distribuzione delle sedi/magazzini lungo tutto il territorio: per ogni sede/magazzino sono state create "aree di tempo di guida", assicurando la **concreta raggiungibilità** di tutto il territorio del lotto.

Tuttavia, vista la forte criticità degli spostamenti in un territorio come quello in oggetto, il Consorzio ha ritenuto doveroso approfondire maggiormente la problematica e definire delle vere e proprie politiche di spostamento. In questo senso, le politiche adottate dal Consorzio si fondano su alcuni aspetti chiave di seguito elencati:

- × **le forniture** presso immobili dell'AC e magazzini situati nelle zone più centrali e/o ad alta densità di traffico **verranno effettuate, se possibile, nelle ore notturne, o comunque in senso opposto rispetto all'abituale direzione del traffico cittadino;**
- × **tutti i furgoni** utilizzati come magazzino mobile **saranno** nella maggior parte **a metano e/o elettrici, o comunque dotati di tutti i permessi necessari per:**
  - ✓ **l'accesso in eventuali zone ZTL presenti;**
  - ✓ **la circolazione in periodi soggetti a limitazioni di traffico;**
- × nel caso in cui le Amministrazioni Contraenti forniscano degli spazi nei propri immobili da adibire a magazzino, questi ultimi saranno riforniti di tutto il materiale necessario alle esigenze del singolo immobile, con **livelli di riordino fissati in maniera tale che vi sia sempre la scorta sufficiente** a far fronte ad eventuali emergenze.

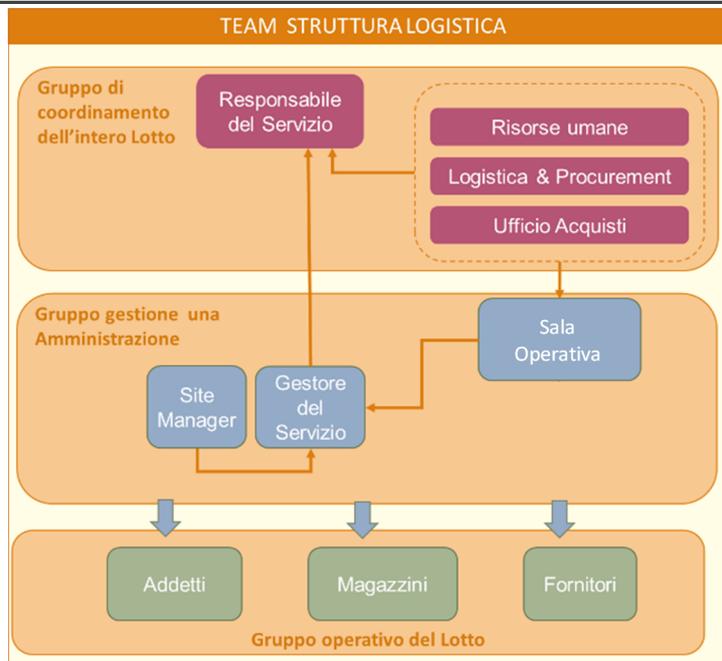
### A.2.3 COERENZA CON LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PROPOSTA

La struttura logistica sin qui delineata fa parte di una struttura gestionale che integra al suo interno struttura logistica e struttura organizzativa. Quest'ultima può essere suddivisa in due categorie principali:

- × **Gruppo di Coordinamento dell'Intero Lotto;**
- × **Gruppo di Gestione relativo ad un'Amministrazione.**

Questi due gruppi avranno il compito di dirigere e dare le indicazioni principali su diverse scelte strategiche dal punto di vista territoriale e di coordinare il gruppo operativo del Lotto, ossia:

- × **Il Responsabile del Servizio** si occuperà di prendere le decisioni in merito alle strategie di approvvigionamento dei materiali. Il **Gestore del Servizio** e il **Site manager** (qualora presente) renderanno al Responsabile del Servizio l'andamento dell'organizzazione logistica.
- × **L'Ufficio Logistica & Procurement** si occuperà specificatamente della Pianificazione Logistica.
- × **L'Ufficio Acquisti** si occuperà della gestione dei rifornimenti per la Convenzione. All'inizio del contratto provvederà ad elaborare un elenco di beni (prodotti, materiali, mezzi, attrezzature, macchinari, ecc.) necessari per lo svolgimento dei servizi.
- × **L'Ufficio risorse umane** avrà il compito di gestire gli Addetti e le Risorse Umane in generale.
- × **La Sala Operativa**, per ogni contratto attuativo in gestione, si occuperà di gestire l'intero processo di approvvigionamento, grazie anche al Sistema Informativo proposto, dotato di **un modulo in grado di:**
  - ✓ **gestire più magazzini** (e magazzini mobili come i furgoni);
  - ✓ **avere sempre sotto controllo la situazione delle scorte:** giacenze regolari, merce in arrivo, esauriti, sotto scorta minima o da riordinare;
  - ✓ **gestire puntualmente le attività di carico e scarico** (giomaliero), sia presso lo stesso magazzino che presso le AC).



### A.2.4 GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI E DEI MAGAZZINI

Nell'ottica di soddisfare la capacità di azione e di intervento rientra anche l'abilità di gestire tutti mezzi e i materiali necessari per la commessa, per prevenire eventuali emergenze e indisponibilità degli stessi. Il Consorzio ha elaborato un sistema che consente di gestire in modo efficiente gli aspetti legati ai mezzi e materiali a disposizione del personale, subordinato ai servizi oggetto dell'appalto. Per un'efficiente erogazione dei servizi è stato dunque sviluppato un modello di approvvigionamento che permette di sfruttare al meglio la struttura logistica a disposizione e che si basa essenzialmente su tre punti:

- × **rete di approvvigionamento;**
- × **gestione dei magazzini;**
- × stipula di **Accordi Quadro** con fornitori del territorio.

#### A.2.4.1 Rete di approvvigionamento

Per gestire l'approvvigionamento dei magazzini si utilizzeranno diversi strumenti tecnologici:

- × Sul **Sistema Informativo** sarà presente un'area dedicata alla gestione dei magazzini;
- × Verrà utilizzata inoltre un'**applicazione per smartphone e tablet** dedicata alla gestione dei magazzini, che permetterà di leggere e inviare dati direttamente al Sistema Informativo;
- × Il personale che si occuperà dell'approvvigionamento sarà dotato di smartphone, tablet e altri dispositivi tecnologici che gli permetteranno di accedere al Sistema Informativo e di utilizzare l'applicazione dedicata;
- × Il materiale depositato presso i magazzini verrà etichettato con **tecnologia NFC**, per garantire un monitoraggio costante e preciso delle scorte a disposizione;
- × Gli automezzi dedicati alla convenzione e al trasporto delle forniture saranno tutti dotati di **geolocalizzatori GPS**.

**Questi strumenti verranno utilizzati con lo scopo di garantire una disponibilità continuativa di tutte le scorte ed evitare ritardi.**

Per quanto riguarda la rete dei magazzini, come già visto precedentemente essa sarà costituita da diverse tipologie di strutture. Tali strutture si interfaceranno tra loro nelle modalità che possono essere così riassunte:

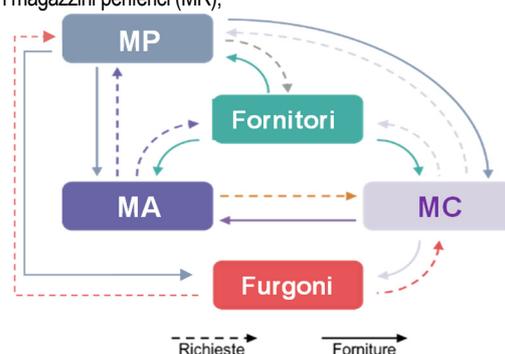
- × I Fornitori riforniscono i diversi magazzini centrali (MC), i magazzini presenti presso gli immobili delle AC (MA) e i magazzini periferici (MR);
  - × I MC supporteranno gli MA in caso di bisogno;
  - × I MP saranno a disposizione dei vari magazzini sul territorio (MC e MA);
  - × I Furgoni si riforniranno presso i MC e i MP (in base alla loro localizzazione, procedendo verso il più prossimo).
- Inoltre si vuole qui specificare che le figure di coordinamento dell'organizzazione (il Responsabile del Magazzino presso l'AC, il Responsabile del Servizio, il Gestore del Servizio, ecc.) **saranno dotati di Carte di Credito** in modo da poter procedere ad ordini rapidi presso i Fornitori in caso di emergenze.

#### A.2.4.2 Gestione dei magazzini

**L'Ufficio Acquisti si occuperà dell'approvvigionamento** e della corretta gestione dei magazzini. Le politiche che presidiano la gestione degli stessi sarà molto diversa: per i magazzini periferici si adatterà una gestione a fabbisogno, per i magazzini centrali e presso le AC una politica a ripristino delle condizioni iniziali.

In particolare per i primi si adatteranno dei metodi di reintegrazione delle scorte quali:

- × **Rifornimento immediato al prelievo della merce dal magazzino:** nel momento del prelievo il tecnico, attraverso il palmare fornitogli in dotazione, avvia la procedura di richiesta di reintegro in maniera tale da garantire una "scorta costante" del pezzo. Il rifornimento del pezzo può avvenire dal magazzino centrale nel quale vi sono ampie scorte o direttamente dai fornitori.
- × **Fornitura ad ogni tecnico di doppia dotazione di materiale dello stesso tipo** (per il materiale di modesto valore e largo impiego, come le minuterie), affinché finita la prima, il tecnico abbia a disposizione una ulteriore dotazione nelle more del reintegro di quella utilizzata. In questa maniera ogni tecnico avrà a disposizione oltre la dotazione in uso anche una dotazione "nuova" di scorta.



Le politiche di gestione dei magazzini centrali e di quelli delle AC saranno ovviamente più complesse e improntate ad assicurarsi che sia sempre disponibile il fabbisogno di beni ritenuto confacente. **In pratica, si seguirà la politica di gestione delle scorte a ripristino:** si spiccheranno ordini di acquisto ogni volta che le quantità presenti scenderanno sotto prefissati livelli: quando un bene lascia il deposito centrale e/o il magazzino presso l'AC è "venduto" e dunque non richiamabile né destinabile ad altro uso.

Per quanto una organizzazione sia strutturata e per quanto metta a disposizione più delle risorse necessarie effettivamente, vi sarà sempre la possibilità che vi siano delle situazioni non prevedibili, per le quali si debba gestire "l'emergenza". In tale ottica, la capacità di prevedere e far fronte alle situazioni di criticità, diventa un elemento fondamentale al quale il Consorzio risponde, con l'ausilio di procedure standard, attuando un'adeguata politica di prevenzione e di pianificazione delle risorse umane e materiali.

**Inoltre, grazie al Sistema Informativo la Centrale Operativa saprà costantemente dove trovare lo strumento necessario ad un'attività. Tutti i magazzini saranno collegati in modo tale che tutte le Amministrazioni possono costantemente usufruire delle scorte del Consorzio: questo sistema garantisce una disponibilità del 100% di risorse tecniche, ma anche di risorse umane.**

#### A.2.4.3 Accordi Quadro

La forza di questo modello risiede anche nella **presenza di Accordi Quadro con fornitori diffusi su tutto il territorio del Lotto**, con una copertura del 100%. Il Consorzio, per quanto riguarda i Fornitori, ha istituito un Sistema di Rating interno, abbinato ad un Sistema di Scouting per cercare costantemente nuove opportunità e collaborazioni. Attraverso questo sistema, ha, nel corso del tempo, selezionato un elenco di principali fornitori che viene periodicamente aggiornato ogni qual volta si riscontrino le caratteristiche desiderate di **Qualità, Rapidità ed Efficienza**.

Con questi Fornitori il Consorzio ha quindi stabilito degli Accordi Quadro, che consentono allo stesso di accedere immediatamente alle forniture dei beni necessari in caso di necessità. In tal modo, anche nell'improbabile caso di stock out, il Consorzio avrà sempre a disposizione tutto il materiale necessario per far fronte alle richieste delle Amministrazioni.

Tutto ciò si traduce in un vero e proprio **network di imprese subappaltatrici e di fornitori** consolidato, in grado di garantire un elevatissimo livello qualitativo attraverso, soprattutto, un alto grado di integrazione e di conoscenza delle modalità organizzative/operative del Consorzio. L'importanza di avere fornitori che abbiano già lavorato assieme al Consorzio è indubbiamente un notevole vantaggio competitivo per lo stesso che, attraverso queste **sinergie**, è in grado di ridurre i tempi di integrazione dei fornitori e, conseguentemente, i tempi di start up generali.

La prima conseguenza di quanto precedentemente detto è la ricerca dei fornitori, che è naturalmente effettuata *in primis* fra quelle aziende che abbia già lavorato assieme al Consorzio e quindi siano già state formate sotto una pluralità di punti di vista, tra cui le principali procedure di erogazione dei servizi.

La seconda conseguenza di quanto precedentemente esposto, in particolare per quanto riguarda il forte radicamento nel territorio, è un'**approfondita conoscenza delle dinamiche dei mercati locali** di riferimento per l'eventuale ricerca di nuovi fornitori. Una **duratura integrazione** risulta importantissima per garantire, attraverso una crescita degli stessi ed un maggior coinvolgimento, il raggiungimento degli obiettivi della Commessa. In particolare, il legame si traduce in una **condivisione dei rischi e delle opportunità**, presenti e future, e, di conseguenza, in un livello qualitativo coerente con quello complessivamente erogato dal Consorzio. La terza conseguenza è la possibilità di sfruttare il **network dei partner**. Infatti un duraturo rapporto di partnership ed una conseguente condivisione di filosofie ed obiettivi, implica che, nell'individuazione di ulteriori fornitori, si possa ricorrere a tutte le informazioni in possesso dei propri partner che, appartenendo spesso alla realtà locale di riferimento, sono in grado di fornire suggerimenti e giudizi di merito sui vari soggetti interpellati basati, nella maggior parte dei casi, su **esperienze e relazioni dirette** con tali soggetti.

### B. MODALITÀ E PROCEDURE PER LA RILEVAZIONE DELLE ESIGENZE E LA PREDISPOSIZIONE DEI PDA

#### B.1 SCENARI CARATTERIZZANTI IL LOTTO DI RIFERIMENTO

L'analisi del lotto di riferimento è stata effettuata partendo dalla raccolta del maggior numero di informazioni possibili relative al patrimonio immobiliare delle Amministrazioni Pubbliche facenti parte del lotto. Per far sì che le analisi godessero di un elevato livello di attendibilità e confutabilità, non ci si è basati sulla scelta di ipotesi aleatorie, ma sulla verifica reale delle consistenze.

Partendo dal presupposto che ad oggi non sono disponibili analisi con il livello di dettaglio richiesto, il Consorzio ha cercato di individuare i dati di input della ricerca attraverso l'individuazione di fonti più attendibili, quali a titolo esemplificativo:

- × Sito Città Metropolitana di Roma Capitale;
  - × Acquisti in Rete PA;
  - × Estrazioni dal Sistema Informativo Gestionale delle società del Consorzio che hanno svolto e svolgono tutt'ora servizi nell'ambito di Convenzioni;
  - × Interviste telefoniche svolte per tutte le Amministrazioni del lotto individuate;
  - × Siti internet delle Amministrazioni (ricerca di dati sulle proprie sedi);
  - × Capitolati di gare indette dalle Pubbliche Amministrazioni per la richiesta di servizi di pulizia e disinfezione.
  - × Indice delle Pubbliche Amministrazioni iPA;
  - × Studi vari pubblicati da riviste e siti di settore (Patrimoni PA.Net, Gestire, Cresme, ecc.);
  - × Sito "Comuni Italiani";
  - × Censimento ISTAT;
- I dati ricavati dalle fonti suddette hanno permesso non solo di definire un patrimonio immobiliare del Lotto di riferimento, ma hanno anche permesso di classificare le singole Amministrazioni secondo alcuni parametri utili ad una analisi approfondita per la determinazione degli scenari, quali:
- × **tipologia** di Amministrazione (Università, Pubblica Amministrazione Locale, ecc.);
  - × distribuzione **geografica** del patrimonio dell'Amministrazione stessa e loro concentrazione;
  - × **superfici totali** degli immobili;
  - × superfici per **destinazioni d'uso** degli immobili (A. Edifici ad uso uffici tradizionali, aperti ai pubblici, uffici istituzionali, B. Sale espositive beni architettonici e monumentali, C. Edifici scolastici, biblioteche, ecc..).

Una volta raccolti ed aggregati i dati secondo i parametri generali suddetti, possiamo entrare nel merito della descrizione del metodo di analisi adottato per l'individuazione dei possibili scenari.

Il metodo studiato dal Consorzio per definire i diversi scenari si basa su una analisi multivariata dei dati volta alla **selezione e raggruppamento di elementi omogenei** in un insieme di dati. Il **primo step** consta, quindi, nell'individuazione del campione rappresentativo di Amministrazioni, per le quali il Consorzio ha rilevato i dati, che sono stati successivamente raggruppati per classi omogenee al fine di definire dei Cluster per ogni Amministrazione che hanno permesso, a loro volta, di identificare l'immobile "tipo" per ognuno di questi (**secondo step**).

Individuato l'immobile "tipo" per ogni Cluster, il Consorzio ha proceduto a correlare, secondo una media pesata, i singoli immobili "tipo" di ogni Amministrazione, alle consistenze totali del lotto (**terzo step**).

I paragrafi successivi mostrano una fotografia generale del patrimonio presente nel lotto di riferimento, suddiviso per tipologia di amministrazione, e consistenza in termini di mq del patrimonio.

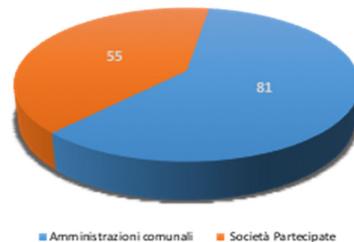
#### B.1.1 TIPOLOGIE, PECULIARITÀ E DIMENSIONI DELLE AMM.NI CONTRAENTI

L'Analisi del lotto in oggetto ha evidenziato la presenza di 81 comuni con una popolazione residente pari a 951.101 abitanti e 396.477 famiglie. In termini di potenziali Amministrazioni Contraenti le Amministrazioni comunali risultano essere percentualmente maggioritarie rispetto alle Amministrazioni Società Partecipate.

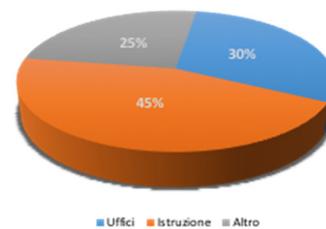
Peculiarità delle Amministrazioni contraenti è quella di avere un patrimonio eterogeneo dal punto di vista delle destinazioni d'uso degli immobili con una preponderanza di quelli ad uso ufficio e delle scuole. Inoltre, dal punto di vista geografico, le potenziali Amministrazioni Contraenti presentano patrimoni immobiliari concentrati.

In termini dimensionali le potenziali Amministrazioni Contraenti si differenziano per il numero di immobili afferenti i rispettivi patrimoni. L'analisi ha evidenziato notevoli differenze dimensionali derivanti in particolar modo dalle differenze di popolazione residente dei diversi comuni (con una forchetta compresa tra i 88.673 residenti di Guidonia Montecelio ai 182 di Vivaro Romano) che, come ovvio, hanno risvolti sul numero di uffici e soprattutto di scuole presenti nei diversi comuni.

Numero Amministrazioni Contraenti



Patrimonio immobiliare per destinazione d'uso prevalente



### B.1.2 MODELLI STRUTTURALI, TIPOLOGICI E DIMENSIONALI DEGLI IMMOBILI DI PERTINENZA DELLE AMM.NI CONTRAENTI

Come evidenziato nel precedente paragrafo il patrimonio immobiliare delle diverse potenziali Amministrazioni Contraenti risulta essere geograficamente concentrato e principalmente afferente alle destinazioni d'uso scuole ed uffici.

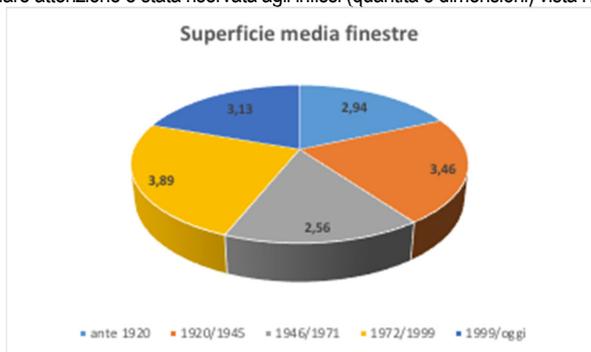
Dal punto di vista dei modelli strutturali, ai fini del servizio oggetto dell'appalto, il patrimonio immobiliare delle potenziali Amministrazioni Contraenti è caratterizzato da un'estrema diversificazione degli edifici. I dati Istat evidenziano le seguenti percentuali:

- × il 51,5 % degli edifici è a muratura portante, il 24,7 % è in calcestruzzo armato mentre il restante 23,8 % è di altro materiale (legno, acciaio, strutture miste);
- × il 19,2 % degli edifici è stato costruito prima del 1919, il 12,3 % tra il 1919 e il 1945, il 40,0 % tra il 1946 e il 1981, l'11,5 % tra il 1982 e il 1999 e il 17,0 % dopo il 1999;
- × il 17,6 % degli edifici ha solo il piano terra, il 47,9 % ha due piani, il 17,3 % ha tre piani e il 17,2 % degli edifici ha quattro o più piani.

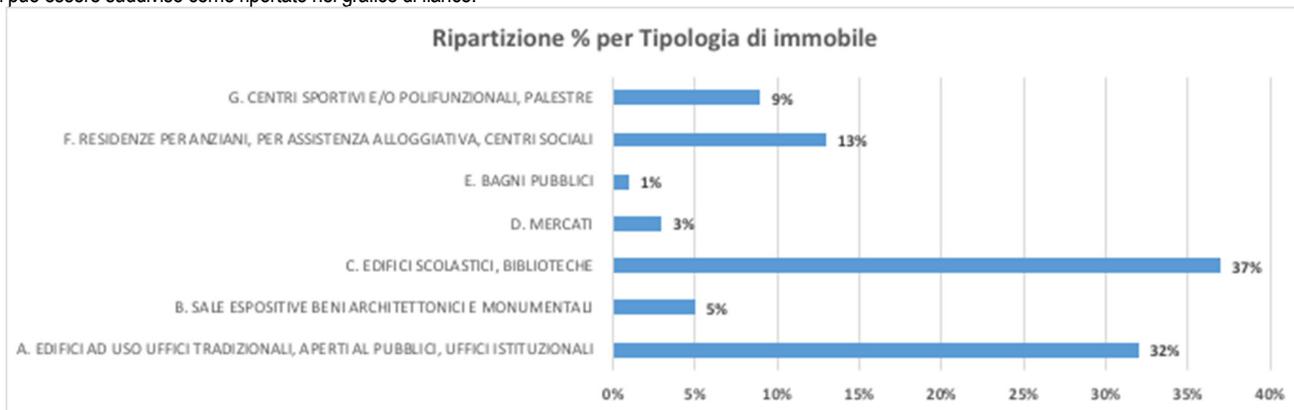
Il patrimonio immobiliare analizzato è caratterizzato da edifici che presentano caratteristiche di involucro e finiture eterogenee. Basti pensare ai molti edifici di carattere storico, caratterizzati da involucri che presentano murature di notevole spessore ed elevate altezze interpiano.



Particolare attenzione è stata riservata agli infissi (quantità e dimensioni) vista l'incidenza sui servizi oggetto dell'appalto.



Dal punto di vista tipologico, con riferimento alle principali aree omogenee oggetto di intervento di cui al Capitolato tecnico, il patrimonio immobiliare delle potenziali Amministrazioni Contraenti può essere suddiviso come riportato nel grafico di fianco.



Appare evidente, come già anticipato in precedenza, la preponderanza di edifici ad uso scolastico e ad uso uffici.

Dal punto di vista dimensionale, il patrimonio delle Amministrazioni si presenta fortemente variegato. Il Consorzio ha clusterizzato il patrimonio in funzione delle taglie di immobili che compongono il patrimonio immobiliare delle Amministrazioni. Attraverso tale suddivisione sarà più agevole individuare le caratteristiche peculiari del patrimonio stesso. Di seguito si riporta una tabella con le consistenze geometriche medie per gli edifici ad uso uffici e per gli edifici ad uso scolastico.

CLUSTER UFFICI - CONSISTENZE GEOMETRICHE MEDIE										
VOCE	PARAMETRO DESCRITTIVO	UNITÀ DI MISURA	FINO A 250 MQ	500 MQ	1.000 MQ	2.000 MQ	5.000 MQ	10.000 MQ	20.000 MQ	OLTRE 20.000 MQ
CONSISTENZE GEOMETRICHE	Superficie Lorda	m²	250	500	1.000	2.000	5.000	10.000	20.000	35.000
	Aree esterne non a verde	m²				500	1.250	2.500	5.000	8.750
	Aree esterne a verde	m²				1.000	2.500	3.000	5.000	8.750
AREE OMOGENEE DEL SERVIZIO DI PULIZIA	Uffici	m²	175	350	700	1.250	3.400	6.800	13.800	24.000
	Corridoi, scale, atrii	m²	50	100	200	400	1.000	2.000	4.000	7.000
	Bagni ed accessori	m²	13	25	50	100	250	500	1.000	1.750
	Mense	m²				250	500	1.000	1.750	250
	Aree esterne non a verde	m²				500	1.250	2.500	5.000	8.750
	Aree Tecniche	m²	13	25	50	100	250	500	1.000	1.750
	Palestre	m²								
	Aule, laboratori didattici	m²				50	100	200	200	500

CLUSTER SCOLASTICO - CONSISTENZE GEOMETRICHE MEDIE

VOCE	PARAMETRO DESCRITTIVO	UNITÀ DI MISURA	250 MQ	500 MQ	1.000 MQ	2.000 MQ	5.000 MQ	10.000 MQ	20.000 MQ	OLTRE 20.000 MQ
CONSISTENZE GEOMETRICHE	Superficie Lorda	m <sup>2</sup>	250	500	1.000	2.000	5.000	10.000	20.000	27.000
	Aree esterne non a verde	m <sup>2</sup>				500	1.250	2.500	5.000	8.750
	Aree esterne a verde	m <sup>2</sup>				1.000	2.500	3.000	5.000	8.750
AREE OMOGENEE DEL SERVIZIO DI PULIZIA	Uffici	m <sup>2</sup>	10	20	150	200	300	1.000	1.000	1.500
	Corridoi, scale, atrii	m <sup>2</sup>	25	50	100	300	1.000	2.000	4.000	7.000
	Bagni ed accessori	m <sup>2</sup>	20	30	50	100	250	500	800	1.250
	Mense	m <sup>2</sup>	25	35	50	100	250	500	500	500
	Aree esterne non a verde	m <sup>2</sup>				500	1.250	2.500	5.000	8.750
	Aree Tecniche	m <sup>2</sup>	10	15	50	100	250	500	500	1.000
	Palestre	m <sup>2</sup>			100	200	400	500	700	1000
	Aule, laboratori didattici	m <sup>2</sup>	160	350	500	1.000	2.550	5.000	12.500	14.750

B.1.3 CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE DELLE AMM.NI CONTRAENTI

Sotto il profilo organizzativo le Amministrazioni si presentano variegate sotto diversi punti di vista. I principali, presi in considerazione nell'analisi del Consorzio, anche alla luce dell'impatto che possono avere nell'organizzazione dei servizi da erogare, sono i seguenti:

- \* apertura al pubblico;
- \* orari di funzionamento degli immobili.

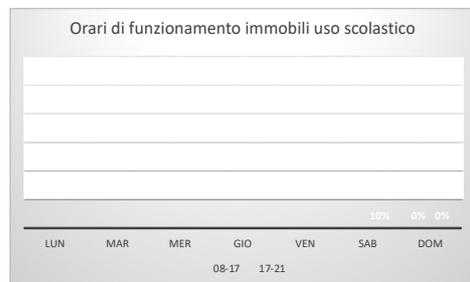
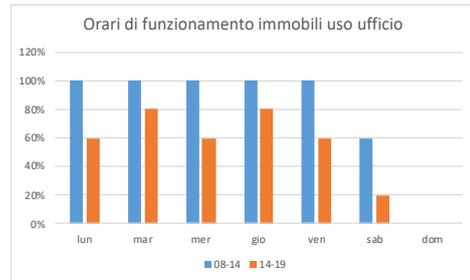
Su tali peculiarità organizzative, che riguardano non tanto le Amministrazioni quanto gli immobili alle stesse afferenti (appare infatti chiaro che salvo rari casi ogni singola amministrazione presenti all'interno del proprio patrimonio immobiliare immobili con caratteristiche diverse in relazione a i due aspetti sopra citati), il Consorzio ha clusterizzato il patrimonio sulla base delle 2 principali destinazioni d'uso individuate nel lotto:

- \* Uffici;
- \* Scuole.

In relazione alla categoria uffici la gli immobili risultano essere prevalentemente aperti al pubblico con orari di funzionamento differenziati anche in relazione ai diversi giorni della settimana. Tale situazione, illustrata nel grafico di fianco che evidenzia la distribuzione percentuale degli immobili in relazione a tale aspetto, ha evidentemente un impatto sulle modalità di erogazione del servizio soprattutto con riferimento ai ripassi necessari ed agli orari nei quali sarà possibile effettuare gli interventi di pulizia in modo da non arrecare disagio alle attività svolte all'interno degli immobili.

In relazione, diversamente, agli edifici ad uso scolastico la principale discriminante, oltre all'apertura pomeridiana degli edifici, è l'effettuazione o meno di attività extrascolastiche nelle palestre e negli altri ambienti all'interno degli immobili.

L'analisi, riassunta nel grafico di fianco, ha evidenziato come all'interno di una elevata percentuale degli istituti le attività si protraggano fino ad oltre le 20 anche se in aree limitate degli edifici.



B.2 MODALITÀ E PROCEDURE PER GESTIRE I SOPRALLUOGHI INIZIALI

Le modalità e le procedure per gestire i sopralluoghi iniziali perseguono un fine e una logica semplici: **effettuare i rilievi utili ad acquisire tutti i dati necessari a costruire l'offerta alla singola Amministrazione Richiedente (AR), in armonia con le effettive esigenze della stessa.** Una corretta pianificazione e gestione, infatti, permetterà di ottimizzare le tempistiche ed elaborare un'analisi del patrimonio che sia sempre completa ed efficace, anche in relazione alla suddivisione e distribuzione degli spazi nelle aree omogenee, riducendo altresì al massimo l'incidenza di eventuali errori nelle misure rilevate.

Le attività che verranno erogate in questa fase, ottimizzate nel corso della pluriennale e consolidata esperienza maturata dal Consorzio nella gestione di appalti in regime di Convenzione, oltre ad essere fondamentali per la redazione del PDA, **costituiscono anche il primo step di un unico processo di indagine e comprensione degli edifici che si andranno potenzialmente a gestire durante la Convenzione.** Nel caso in cui tutto ciò dovesse concretizzarsi in un ODF, le analisi effettuate costituiranno la base su cui poggerà la costituzione dell'**Anagrafica Tecnica**, che completerà e integrerà i dati raccolti preliminarmente, al fine di formulare un'analisi completa e dettagliata degli immobili (vedi Capitolo D).



B.2.1 FASE PRELIMINARE



La fase preliminare riguarda la raccolta di dati sia tecnici che amministrativi, e può essere sintetizzata dalla figura in alto. Tale sintesi però è parzialmente da rettificare, perché le diverse attività, benché consequenziali, saranno in realtà in buona parte contemporanee. Anzitutto, in accordo con le AR, **il Consorzio provvederà ad effettuare un sopralluogo preliminare (aggiuntivo rispetto alle richieste del Capitolato)** già nella fase di marketing e promozione. Questo permetterà di comprimere i tempi, e, allo stesso tempo, gestire le tempistiche al meglio. Inoltre, in tutti gli altri casi, darà disponibilità all'AR ad effettuare il **sopralluogo iniziale entro tre giorni (anziché i sette richiesti)** dalla data di comunicazione di validità della RPF.

Ferma restando la verifica e la possibile integrazione nella fase di sopralluogo iniziale, **verrà formulata immediatamente richiesta all'AR di inviare copia digitale della documentazione tecnica e amministrativa a disposizione.** Una risposta a questa richiesta, anche parziale ma in anticipo sui tempi, potrebbe risultare determinante per l'accelerazione delle tempistiche stesse. Nel caso in cui non sia possibile fornire neanche parte della documentazione in anticipo, si procederà comunque a formulare richiesta alle AR di preparare e/o reperire il materiale a disposizione, affinché possa essere disponibile già al sopralluogo iniziale.

Contemporaneamente, verrà inviata richiesta all'AR riguardo l'invio di planimetrie ed ogni altra documentazione riguardante i beni che saranno oggetto del servizio, ivi comprese dati sull'attività prevalente, sulle modalità di utilizzo degli immobili, sulla distribuzione e suddivisione degli spazi nelle aree omogenee, ecc., per avere rapidamente quanta più documentazione possibile.

Allo stesso tempo il Consorzio valuterà di **contattare**, se opportuno, l'eventuale **Appaltatore uscente**, che può fornire informazioni preziose su risorse da impiegare, turnazione, modalità di erogazione del servizio, criticità riscontrate, ecc. Tutto ciò nella prospettiva di una possibile collaborazione che metta l'interesse dell'Amministrazione al primo posto, consentendo altresì al Consorzio di valutare l'eventuale assorbimento di risorse dell'Appaltatore uscente, che possono rivelarsi determinanti per avviare rapidamente i servizi.

Una volta concordata una data con l'AR, si procederà ad effettuare il **Sopralluogo Iniziale**. Attraverso questo sopralluogo saranno possibili diverse operazioni, tra cui:

- \* **raccolta di tutta la documentazione** reperibile riguardo il patrimonio dell'AR, di carattere tecnico, economico e logistico (planimetrie, distribuzione degli spazi nelle aree omogenee, contratti in essere, ecc.);

- \* **primo esame sul campo dei beni** oggetto di intervento, attraverso l'ausilio degli strumenti digitali messi a disposizione (*app dedicata* per smartphone e tablet, di cui si parlerà di seguito e più approfonditamente nel Cap. D, attraverso cui sarà possibile effettuare operazioni di reporting *in cloud*);
- \* **consolidamento del rapporto con l'Amministrazione**, fondamentale per costruire un rapporto di fiducia reciproca, oltre che per iniziare a comprendere le motivazioni e le esigenze principali dell'Ente.

Sarà inoltre fornito all'AR un **Questionario** per il personale, da compilare su base volontaria. Il questionario sarà anonimo, e potrà essere compilato anche online, attraverso il **Portale della Convenzione**. Per pubblicizzare l'utilizzo del portale e la compilazione del questionario, il Consorzio proporrà all'AR un incontro per spiegarne l'importanza agli utenti interni della stessa.

## B.2.2 FASE OPERATIVA



Anche la fase operativa, come la precedente, è costituita da una serie di attività sintetizzate nella figura in alto. Il **rilievo di un organismo complesso**, ancorché parziale e limitato alle parti necessarie per una corretta stesura del PDA, è un'operazione articolata e vasta, specie se i beni in questione sono di grandi dimensioni, **con al loro interno, uno accanto all'altro, spazi afferenti a diverse aree omogenee che sottostanno ad esigenze estremamente differenti tra loro**. Pianificare attentamente le fasi di rilievo risulta quindi fondamentale per svolgere questa operazione rapidamente e con efficacia e facilitare le conseguenti attività di digitalizzazione e formazione dell'Archivio Tecnico. Dai dati così raccolti partirà poi l'analisi alla base della redazione del PDA, come vedremo più avanti nel prosieguo dell'offerta tecnica.

### B.2.2.1 Rilievo e raccolta dati

#### B.2.2.1.1 Dati tecnici

Per quanto riguarda il **rilievo e la raccolta dei dati tecnici**, esso può essere sintetizzato in tre processi:

- \* **Processo A: il Team Acquisizione Dati** si occuperà di esaminare i dati raccolti durante la fase del sopralluogo preliminare. Il loro compito sarà:
  - ✓ analisi della documentazione e individuazione di eventuali carenze;
  - ✓ costituzione del Gruppo di Lavoro, in base alle caratteristiche degli immobili e della distribuzione degli spazi nelle aree omogenee;
  - ✓ individuazione di eventuali criticità desumibili dal materiale raccolto;
  - ✓ pianificazione dei sopralluoghi iniziali.
- La successiva pianificazione dei sopralluoghi sarà volta ad effettuare le rilevazioni necessarie in maniera rapida ed efficace, con attenzione agli elementi fondamentali per la redazione del PDA. Le attività in questa fase di pianificazione, in sintesi, saranno le seguenti:
  - ✓ pianificazione delle operazioni;
  - ✓ prima dell'inizio della Convenzione, predisposizione di una Check List generale per le procedure di rilievo, che in questa fase verrà personalizzata tenendo conto delle caratteristiche specifiche dell'AR e degli immobili ad essa afferenti;
  - ✓ individuazione di eventuali autorizzazioni necessarie per l'accesso agli immobili o a parti di essi;
  - ✓ elencazione della strumentazione che potrebbe essere necessaria allo svolgimento ottimale delle operazioni;
  - ✓ contatto con l'AR per concordare le modalità di Sopralluogo;
  - ✓ redazione di un Cronoprogramma per le procedure di rilievo e restituzione dati.
- \* **Processo B:** una volta esaminato il materiale fornito dall'AR, verranno effettuati i **sopralluoghi iniziali**, volti alla redazione del PDA, al fine di integrare le informazioni già in possesso con le altre necessarie. Durante queste visite *in situ* il rilievo sarà agevolato dall'utilizzo di sistemi hardware e software integrati tra loro, che, collegati tra loro tramite l'applicativo dedicato, come si approfondirà successivamente, minimizzeranno la possibilità di errore nei rilievi e garantiranno sul rispetto dei tempi previsti dal Capitolato. Tutti i dati raccolti saranno condivisi in *cloud*, e automaticamente caricati sul Sistema Informativo.
- \* **Processo C:** contemporaneamente alle attività di rilievo e raccolta dati, il **team dedicato alla digitalizzazione** del materiale raccolto procederà a restituire in formati digitali convenienti e standardizzati tutti i dati sin qui reperiti, in modo da facilitare le operazioni successive. La restituzione digitale dei dati è un processo che inizia in questa fase, ma accompagnerà tutte le fasi di analisi. In questa fase iniziale si procederà in prima istanza all'inserimento dei dati più rilevanti per la stesura del PDA. Successivamente, tali dati verranno integrati da ulteriori informazioni, aggiuntive rispetto a quelle basilari relative al tipo di immobili e alla distribuzione degli spazi nelle aree omogenee, che contribuiranno a definire un PDA che tenga conto di tutte le esigenze dell'AR, vale a dire:
  - ✓ Servizi attivi allo "stato attuale":
    - data di scadenza
    - costi (a canone e extra)
    - soddisfazione dell'AR sul servizio reso;
    - le criticità rilevate.
  - ✓ Gestione operativa dei servizi attivi allo "stato attuale": informazioni disponibili sulle problematiche rilevate nell'ambito della gestione dei servizi attivi prima dell'adesione alla Convenzione;
  - ✓ Scadenza di eventuali contratti in essere: informazioni relative sia a servizi che sono stati oggetto della RPF che quelli che non rientrano nella stessa ma possono comunque essere proposti perché perfettamente integrabili con gli altri e convenienti per l'AR;
  - ✓ Servizi desiderati ma non compresi nella Convenzione: informazioni in merito ai servizi che l'AR avrebbe voluto convenzionare ma che non sono presenti nella Convenzione.

In questo modo il Consorzio cercherà di ottenere un quadro esaustivo del contesto di riferimento relativo alla singola AR, dalla cui analisi prenderanno il via le attività di progettazione e pianificazione dei servizi. **Si predisporrà un Modello Digitale** da utilizzare per tutti i dati, tecnici ed amministrativi, **in modo da poterli catalogare non solo correttamente, ma anche rapidamente, rispettando così i tempi previsti dal Capitolato**. Particolarmente innovativo è l'utilizzo di un sistema di rappresentazione particolare, ovvero la **rappresentazione BIM**, di cui si parlerà nel dettaglio più avanti, che permetterà di rappresentare non soltanto l'edificio inteso come spazio, ma anche l'edificio inteso come Organismo Complesso, offrendo indubbi vantaggi nella redazione del PDA stesso.

#### B.2.2.1.2 Dati amministrativi

Un altro capitolo importante per una valutazione corretta delle caratteristiche degli immobili oggetto di Convenzione riguarderà il reperimento dei **dati amministrativi**, vale a dire tutti quei dati che esulano da quelli tecnici ma che riguardano l'Amministrazione e possono avere un impatto sui servizi. Il reperimento di questi dati verrà espletato contemporaneamente a quello dei dati tecnici. Sinteticamente questi dati possono essere riassunti:

- \* Organizzazione dell'AR riguardo attività inerenti ai servizi richiesti, ed individuazione delle figure Responsabili cui rivolgersi;
- \* Individuazione di eventuali criticità o carenze organizzative e/o funzionali;
- \* Dati su eventuali altri servizi che possono interferire sulle attività;
- \* Possibilità di attivazione di servizi ulteriori rispetto alla RPF;
- \* Dati su eventuali autorizzazioni necessarie da parte di amministrazioni terze per l'espletamento delle funzioni inerenti i servizi.

### B.2.2.2 Digitalizzazione del modello e costituzione dell'archivio tecnico

Non tutte le Amministrazioni sono in grado di fornire i dati, siano essi tecnici o amministrativi, circa il loro Patrimonio, in maniera completa e chiara. Succede al contrario che molti dati non siano neanche in formato digitale. Raccogliere questi dati è di grande importanza, perché attraverso di essi si può **costruire un modello affidabile** del Patrimonio dell'Amministrazione, che ne permetta la comprensione profonda e, conseguentemente, l'ottimizzazione. Ma limitarsi semplicemente a raccogliere questi dati, spesso in forme differenti tra loro, rende difficile una standardizzazione dei processi di indagine, comprensione e di analisi.

Per questa ragione, il Consorzio ha predisposto una **squadra dedicata alla digitalizzazione all'interno dei gruppi di lavoro del Team Acquisizione Dati** delle informazioni, affinché possano essere trascritte in un formato univoco, che permetta successivamente di accelerare le fasi di analisi. I dati in questione saranno restituiti su modelli sia grafici che

tabellari. Ogni tipo di dato sarà riportato in un modello e formato specifico, e sarà immediatamente reso disponibile attraverso il Sistema Informativo. Il Sistema informativo, in questo modo, compirà delle analisi predisposte automaticamente. Una serie di dati preliminari saranno dunque immediatamente disponibili. Uno degli strumenti più innovativi di cui il Consorzio si avvarrà è l'utilizzo di un motore BIM, come dicevamo precedentemente, per la restituzione della maggior parte dei dati, non solo grafici. **L'acronimo BIM sta per Building Information Modeling, ed è la rappresentazione di un modello di dati diversi di un edificio, relazionati alle diverse discipline che lo definiscono. I dati contenuti nel modello sono numerosi in quanto definiscono tutte le informazioni riguardanti uno specifico componente di una costruzione.**

La quantità e la qualità di informazioni racchiudibile all'interno di un modello BIM, in sintesi, permette un'analisi notevolmente superiore rispetto a quella possibile con il semplice rilievo in formato AutoCAD (che verrà comunque effettuato così come richiesto dalla documentazione di gara). Una parete, ad esempio, in un modello BIM, non è un semplice oggetto tridimensionale; le informazioni che la riguardano comprendono finiture, caratteristiche fisiche degli elementi che la costituiscono. Grazie a questa tecnologia e all'associazione automatica tra dati spaziali e dati di altro tipo è quindi possibile, ad esempio, avere a disposizione, automaticamente e in modo molto rapido, come ad esempio i metri quadrati di superficie a parquet, di superficie afferente ad un determinato standard qualitativo, quali superfici dovranno essere trattate un determinato giorno. Ne consegue che, altrettanto automaticamente, è possibile elaborare costi e preventivi. Di qui la grande utilità nell'ambito della presente Commessa, poiché, attraverso il Modello BIM sarà possibile avere una **stima completa e corretta delle consistenze di ogni singolo edificio**. Questo processo di digitalizzazione e standardizzazione riguarderà, come detto, tutti i dati, siano essi tecnici o amministrativi, che saranno così racchiusi in un unico modello, che, integrato nel Sistema Informativo, costituirà l'Archivio Tecnico della Commessa.



### B.2.3 RIDUZIONE DEGLI ERRORI E RISPETTO DEI TEMPI PREVISTI

Le modalità e le procedure per gestire i sopralluoghi iniziali seguono uno schema ben preciso, che tiene conto di ogni particolare esigenza delle diverse AR. Nell'erogazione delle attività proprie delle fasi preliminare e operativa appena descritte, **il Consorzio adotterà specifiche tecnologie e modalità organizzative che forniranno un contributo decisivo riguardo la minimizzazione degli errori nelle misure rilevate e il rispetto dei tempi previsti dal Capitolato.**

Si è già accennato al fatto che il rilievo sarà agevolato dall'utilizzo di sistemi hardware e software integrati tra loro, direttamente collegati a Tablet e Smartphone attraverso un apposito applicativo; tale app potrà ricevere dati sia attraverso input diretto, che attraverso la connessione diretta con gli strumenti di misurazione utilizzati. **In questo modo la minimizzazione degli errori richiesta dal Capitolato sarà garantita attraverso correzioni e/o integrazioni, che potranno essere apportate in tempo reale su tutti gli aspetti relativi al patrimonio della singola AR, risolvendo eventuali difformità nelle consistenze e nella distribuzione degli spazi nelle aree omogenee.**

Per ogni ambiente l'applicativo segnalerà quali sono le operazioni da effettuare e le misurazioni da fare. Con un rapido colpo d'occhio sarà possibile verificare se le operazioni siano state effettuate correttamente o meno. Le risorse deputate ai rilievi avranno in dotazione anche delle **videocamere hand-free con microfono integrato**, attraverso cui, prima di effettuare le necessarie modifiche e/o correzioni, potranno chiedere pareri a risorse non presenti presso lo stesso edificio, mostrando loro immagini in tempo reale per spiegare meglio dubbi e quesiti. **L'app fornisce altresì un contributo notevole anche riguardo il rispetto dei tempi previsti, poiché permette di stabilire una tabella di marcia della giornata di rilievo, e di verificarne in tempo reale, appunto, il rispetto.** Nella finestra di lavoro sarà dunque sempre ben evidente la percentuale di rilievo effettuata e il tempo in anticipo o in ritardo sulla tabella di marcia.

Ma la tecnologia a disposizione non è l'unico aspetto importante di cui tener conto se si ha l'obiettivo di minimizzare i margini di errore e rispettare i tempi previsti. **Sarà infatti determinante anche l'organizzazione delle risorse in gruppi di lavoro, che non saranno strutture rigide, ma potranno variare per dimensione.** Pur non variando la struttura generale in termini di tipologie di figure (vedi immagine a lato), ogni gruppo di lavoro potrà infatti essere costituito da un numero di risorse differente. L'organizzazione del gruppo di lavoro prevede inoltre la possibilità di una divisione dei compiti interna. È probabile infatti che per patrimoni considerevoli, oltre ad avere gruppi di entità maggiore, possa essere utile dividere un compito tra le risorse a disposizione. Ad esempio, un gruppo ipotetico con 8 specialisti rilievo potrà inviare 4 sottogruppi di rilevatori composti da 2 risorse a rilevare contemporaneamente 4 piani di uno stesso stabile. Sarà anche possibile, soprattutto per patrimoni di un certo rilievo, inviare le risorse a rilevare diversi stabili contemporaneamente. In sintesi sarà possibile adattarsi alle necessità di ogni tipologia di sopralluogo e di ogni patrimonio da rilevare.

In sintesi sarà possibile adattarsi alle necessità di ogni tipologia di sopralluogo e di ogni patrimonio da rilevare.

### B.3 ANALISI DEI DATI E DELLE ESIGENZE DELL'AMMINISTRAZIONE

I dati raccolti secondo le modalità e le procedure per gestire i sopralluoghi iniziali descritte nel Capitolo precedente dovranno essere analizzati in modo da restituire un **Modello dell'Amministrazione** che sarà convenzionata, da cui poter estrarre ed aggregare i dati per ottenere informazioni sulle specifiche esigenze della stessa e sullo stato di fatto a livello di servizio degli immobili ad essa afferenti, finalizzato all'ottimizzazione dei servizi operativi.

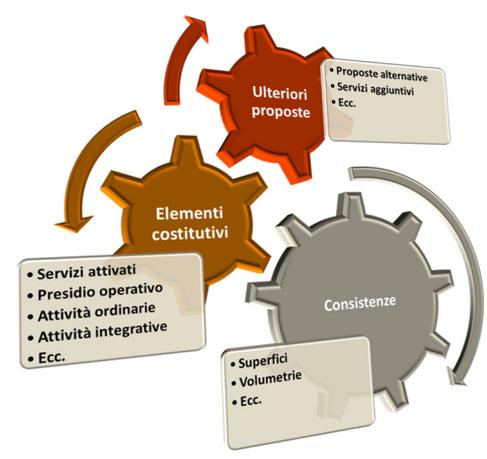
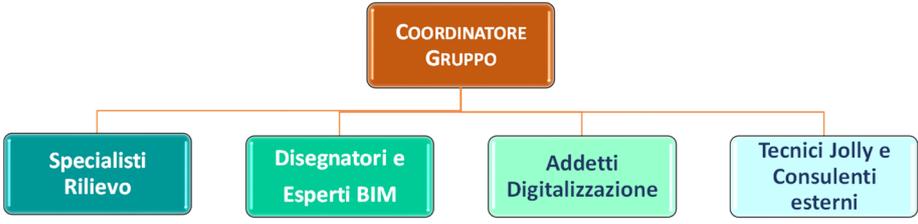
Nell'ambito dell'analisi dei dati, fondamentale sarà l'opera di digitalizzazione delle informazioni raccolte: in quest'ottica deve essere vista la scelta del Consorzio di predisporre **un'apposita squadra dedicata alla digitalizzazione all'interno di ogni gruppo di lavoro del Team**. Allo stesso modo sarà fondamentale l'utilizzo della tecnologia BIM, che permetterà di analizzare tutte le informazioni riguardanti uno specifico elemento dell'immobile. **Quindi ad esempio sarà possibile analizzare in dettaglio la tipologia di superfici di determinate aree ed estrarre automaticamente le attività di pulizia e sanificazione ambientale (con relative frequenze) ad essa associate.** I modelli BIM possono anche gestire diverse fasi di un singolo progetto. Quindi ad esempio, in caso di differenti scenari, sarà in grado di stabilire automaticamente le differenze dalla situazione di partenza a quella finale, quantificando il peso del passaggio da una situazione all'altra.

La fase dell'analisi dei dati è unica per tutti gli scenari (non dipende dalla tipologia di immobile ma dai dati rilevati) e viene fatta dal Consorzio contemporaneamente per tutti i servizi oggetto della Convenzione. Per ognuno di loro infatti gli addetti dell'Ufficio Tecnico del Consorzio analizzeranno per prima cosa le richieste fatte dall'AR nella RPF e le **confronteranno** con le informazioni ricavate dalla fase di "raccolta dati". L'analisi dei dati rilevati e/o raccolti dalla documentazione tecnica sarà concentrata dunque agli elementi determinanti per la redazione del PDA, **affinché lo stesso sia redatto in modo da ottimizzare i servizi operativi e rispettare gli obiettivi del Capitolato Tecnico:**

- \* Analisi delle consistenze;
- \* Analisi degli elementi costitutivi la configurazione dei servizi;
- \* Ulteriori analisi e proposte aggiuntive.

#### B.3.1 ANALISI DELLE CONSISTENZE

Attraverso il Modello BIM e il Sistema Informativo sarà possibile avere una stima completa delle **consistenze della singola Amministrazione**. Normalmente attraverso un Modello CAD è possibile estrarre informazioni riguardo superfici lorde e nette di un edificio, ed attraverso alcuni calcoli è possibile desumere anche dati circa la volumetria dell'edificio stesso. L'operazione però non è automatica, e benché non particolarmente complicata, richiede dispendio di tempo e verifica. **L'utilizzo di un Modello Informatizzato, invece, restituisce questi dati in maniera automatica perché sono parte del Modello stesso.** Grandezze come volumetrie nette o lorde, superfici nette o lorde, e tutto ciò che, in generale, riguarda le consistenze dell'edificio, sono disponibili automaticamente attraverso la creazione del Modello, e disponibili per la consultazione attraverso apposite filtri presenti nel software. Il



Sistema permette inoltre di aggregare queste informazioni in molteplici forme. Sarà quindi possibile avere dati non solo riguardo alle caratteristiche globali di un edificio, ma anche rispetto a quelle parziali di zone con caratteristiche diverse (ad esempio "Corpi Edificio adibiti ad Ufficio").

Tutti i dati circa le consistenze degli edifici, di ogni tipo (strutturali, spaziali, ecc.), saranno quindi aggregate opportunamente e automaticamente per un'analisi conveniente alla compilazione del PDA. Queste aggregazioni saranno preimpostate nel Modello, in modo tale da ottenere i risultati ricercati in maniera automatica con la creazione del Modello stesso. Come accennato, queste impostazioni iniziali permetteranno di automatizzare moltissime operazioni. Il PDA è infatti generato, in prima istanza, automaticamente dal Sistema Informativo. La creazione del modello e il collegamento ad ogni spazio/ambiente delle attività ad esso collegato permette infatti, come vedremo nei paragrafi dedicati al Sistema Informativo, di generare automaticamente sia il PDA che la documentazione ad esso conseguente (Ordinativo di Fornitura, Atto Aggiuntivo all'Ordinativo, ecc.). Naturalmente tale elaborato sarà editabile, affinché sia possibile personalizzarlo ulteriormente in base alle analisi compiute. Avere a disposizione in maniera automatica questi dati significa accelerare enormemente non solo la fase di realizzazione del PDA, ma anche tutte le fasi immediatamente successive.

«Consistenza»		A	B	C	D	E	F
		Area	Volumi	Strutture	Resistenza str. min.	Passo termico	
100 m²	15,88 m³						
100 m²	20,15 m³						
24 m²	16,20 m³					2.627 m².K/W	34,74 U/LK
74 m²	16,33 m³						
8 m²	2,70 m³						
14 m²	2,70 m³						
70 m²	15,77 m³					3.219 m².K/W	34,59 U/LK
24 m²	3,59 m³					2.215 m².K/W	34,59 U/LK

### B.3.2 ANALISI DEGLI ELEMENTI COSTITUTIVI LA CONFIGURAZIONE DEI SERVIZI

Nell'ambito delle analisi dei dati raccolti nelle fasi di acquisizione della documentazione e di rilievo, il Consorzio valuterà le diverse opzioni associabili ad ogni elemento costitutivo della potenziale configurazione dei servizi:

✖ **Individuazione delle quantità che concorrono al calcolo del canone dei servizi attivati:**

In fase di raccolta dati saranno individuate tutte le informazioni necessarie al calcolo dei canoni dei servizi attivati. Per la maggior parte dei servizi il dato raccolto coinciderà con la quantità che serve al calcolo della relativa voce di costo (ad esempio i mq per le voci remunerate €/mq, ecc.). Da questo punto di vista avrà grande utilità l'integrazione delle diverse attività relative al convenzionamento presenti nel Sistema Informativo. Infatti la costituzione del modello, con tutti i dati tecnici e amministrativi al suo interno, congiunta alla scelta dei vari tipi di servizi attivati, genererà in automatico una prima individuazione delle quantità e degli importi in gioco, associando automaticamente spazi, frequenze e attività. Per una più esaustiva descrizione delle proprietà di integrazione del Sistema Informativo si rimanda al Capitolo F dedicato.

✖ **Attività integrative:** Il Consorzio valuterà, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione, desunte dai dati raccolti e dall'analisi sui contratti in essere del servizio di pulizia (livelli di servizio previsti), la necessità di prevedere l'incremento delle frequenze rispetto al minimo indicato nel Capitolato Tecnico.

✖ **Attività aggiuntive:** Il Consorzio valuterà, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione, desunte dai dati raccolti e dall'analisi sui contratti in essere del servizio di pulizia (livelli di servizio previsti), la necessità di prevedere **attività non comprese** tra quelle ordinarie e/o integrative **ma che risultano necessarie**.

✖ **Presidio operativo:** Per quanto riguarda l'analisi del presidio di pulizia il Consorzio, a partire dalle richieste della RPF, **valuterà la necessità del presidio, individuerà eventuali soluzioni alternative** nel caso in cui questo non sia necessario e provvederà ad inserire nel sistema informatico le conclusioni alle quali è giunta a seguito delle analisi fatte (Presidio SI, Presidio NO, Presidio NO ma con attività integrative e/o straordinarie) che saranno considerate come variabili che influenzano la creazione delle configurazioni da parte del Sistema Informativo. Partendo, quindi, dalla specifica RPF il Consorzio valuterà, nel caso in cui il presidio è richiesto, la possibilità di eliminarlo attraverso l'implementazione di soluzioni alternative (ad esempio incrementando le frequenze, prevedendo attività integrative e/o straordinarie); viceversa, nel caso in cui non sia richiesto, lo stesso Consorzio valuterà la necessità di inserirlo e, nel caso, le caratteristiche dello stesso.

✖ **Importo a consumo:** Per scegliere se stanziare o meno tale importo e per fare una stima di quest'ultimo il Consorzio dovrà condurre un'analisi su alcuni fattori che influiscono tali scelte. I fattori che vengono presi in considerazione sono:

- ✓ L'importo storico delle attività extra canone relative ad ognuno dei servizi;
- ✓ Il numero di persone che utilizzano gli spazi dell'Amministrazione (utenza sia esterna che interna);
- ✓ La dislocazione geografica degli immobili (se presenti vicino a corsi di acqua, a campi verdi, ecc.) per stimare l'eventuale probabilità di infestazioni di insetti, blatte, rettili, roditori, ecc.
- ✓ Differenze tra i livelli di servizio attuali (contratti precedenti)/esigenze dell'Amministrazione e livelli di servizio previsti nella convenzione.

Una volta conosciuto l'importo a consumo storico della singola Amministrazione, il Consorzio lo attualizzerà ai prezzi previsti dalla Convenzione, ottenendo così l'importo a consumo storico attualizzato. Tale importo è calcolato come somma degli importi a consumo attualizzati per tutti i servizi. Sulla base delle informazioni suddette, quindi, il Consorzio valuterà se è necessario integrare tale importo (attività di pulizia aggiuntive e/o a richiesta già individuate e quantificate, ecc.), se lasciarlo invariato o se diminuirlo/eliminarlo.

✖ **Contratti attivi per i servizi manutentivi e contratti in scadenza:** Sempre partendo dall'analisi dei dati, in modo particolare dall'analisi dei contratti attivi per i servizi oggetto della convenzione e da quelli in scadenza, il Consorzio sarà in grado di valutare eventuali proposte di attivazione di servizi non richiesti nella specifica RPF ma che risultano essere vantaggiosi per l'Amministrazione. Questi eventuali servizi ritenuti dal Consorzio utili all'Amministrazione verranno inseriti nel sistema informatico in modo che questo li possa prendere in considerazione nella creazione delle diverse configurazioni.

Per tutti i servizi verranno inseriti sul Sistema Informativo i dati frutto delle richieste dell'Amministrazione e quelli frutto, invece, delle analisi svolte dal Consorzio: **il sistema genererà tutte le possibili configurazioni individuate come fattibili ed utili per l'Amministrazione**. Infatti, tutti i risultati derivati dall'analisi vengono poi inseriti all'interno del sistema informatico, che, incrociandoli tra di loro, arriva alla formazione di tutte le possibili configurazioni dei servizi, sia quelle che rispondono precisamente alle richieste fatte dall'Amministrazione nella RPF, sia quelle che prendono in considerazione i risultati delle analisi condotte dal Consorzio (analisi appena descritte). In questo modo si esclude la creazione di configurazioni inutili, e si ha la certezza che le configurazioni create abbiano una qualche convenienza per l'Amministrazione in termini di costi e/o benefici.

Per ogni configurazione possibile, generata dal sistema informatico, il Consorzio procede poi all'analisi costi/benefici (tramite criteri di valutazione prestabiliti ed inseriti dal Consorzio come meglio descritto successivamente) per arrivare a scegliere la configurazione dei servizi più conveniente per l'Amministrazione, da proporre nel PDA.

### B.3.3 ANALISI E PROPOSTE AGGIUNTIVE

Il Consorzio intende utilizzare i dati raccolti per fornire ulteriori informazioni alle Amministrazioni, oltre a quelle definite precedentemente.

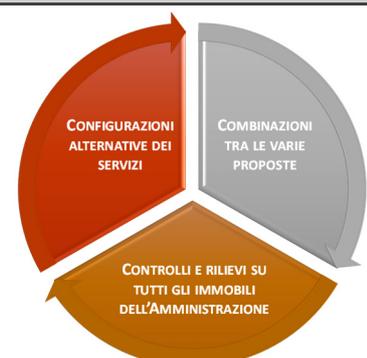
Di seguito si riporta il dettaglio delle analisi e proposte aggiuntive:

✖ Saranno elaborate delle proposte alternative relative alla configurazione dei servizi rispetto a quanto è stato inviato con la RPF, e tali proposte saranno inserite nel Modello. In questo modo sarà possibile formulare proposte alternative con quantità ben definite, ed analizzare successivamente l'impatto che tali proposte avrebbero sul Complesso degli Edifici, grazie al supporto del Sistema Informativo.

✖ Il Sistema Informativo non si limiterà a calcolare i dati delle varie ipotesi, ma permetterà anche di combinare le proposte tra loro, consentendo anche analisi d'insieme che potranno meglio verificare la forza delle proposte messe in campo. Il Sistema provvederà anche a produrre dei grafici comparativi tra le varie proposte e lo stato di fatto a livello di servizio, in modo da fornire graficamente una sintesi efficace dei risultati.

✖ Previo consenso dell'Amministrazione, verranno effettuati controlli e rilievi per qualsiasi immobile o componente potenzialmente rilevante per tutti i servizi offerti dalla Convenzione, a prescindere dalle richieste presenti nella specifica RPF. Lo scopo di questo ulteriore livello di analisi è duplice:

- ✓ fornire un quadro più chiaro del Complesso Edilizio, dando all'Amministrazione uno strumento utile alla gestione del proprio patrimonio;
- ✓ procurare una base solida per una eventuale attivazione successiva di altri servizi, accelerando l'attivazione delle nuove prestazioni richieste.



**B.4 MODALITÀ DI INTEGRAZIONE DEL MODELLO DI PDA**

Le modalità con cui il Consorzio intende predisporre il modello di PDA si caratterizzano da una forte presenza dell'Offerente nelle fasi di analisi dei bisogni da parte delle AR (Amministrazione Richiedente). Particolare risalto è dato all'instaurazione di una stretta collaborazione con i responsabili dell'AR, con coinvolgimento di tutti i soggetti interessati dal progetto, per individuare, sin dalla fase iniziale, i settori critici e le potenzialità migliorative costituenti l'elemento qualificante del servizio integrato. **Si manterrà costantemente aperto un canale di comunicazione con il Supervisore, al fine di interpretare al meglio le esigenze dell'AR stessa e ridurre al minimo fisiologico la fase successiva, dedicata alle controdeduzioni dell'AR e alla modifica dei parametri del PDA stesso.** Il PDA è strutturato in maniera da fornire all'AR tutte le informazioni utili a una corretta valutazione della proposta:

- × la struttura modulare è personalizzata in funzione delle caratteristiche degli immobili e dei servizi richiesti;
- × quando occorre scendere a livello di dettaglio del singolo Edificio sono sempre riportati dati riepilogativi dell'intero compendio immobiliare o dell'intero contratto;
- × sono utilizzati accorgimenti grafici per facilitare la lettura e rintracciare agilmente le informazioni di interesse tra le diverse schede (colori, schemi compositivi, ecc.).

La struttura del PDA, di cui a lato si riporta un indice esemplificativo, sarà, quindi, così sviluppata:

- × **Frontespizio (copertina del Documento):** verranno riportate le seguenti informazioni:
  - ✓ Amministrazione Richiedente;
  - ✓ Data di emissione;
  - ✓ Dati Fornitore (del Consorzio);
  - ✓ Codice del documento;
  - ✓ Titolo del documento (Piano Dettagliato delle Attività);
  - ✓ Codice Unità di Gestione (come da Anagrafica Tenca);
- × **Definizioni:** le principali definizioni degli acronimi presenti nel PDA e le chiavi di lettura delle codifiche.
- × **Guida alla Lettura:** breve descrizione di come è strutturato il PDA al fine di agevolarne e semplificarne la struttura (sarà, inoltre, riportata la modalità di consultazione del PDA online).
- × **Appendice:** verrà riportato il modulo del PDA compilato come da Allegato C, al fine di riportare dati utili alle Amministrazioni come il numero di protocollo e altre informazioni relative al periodo di contrattualizzazione. Le sezioni dell'Allegato C 1 "Dati riepilogativi immobile e/o insieme di immobili oggetto della fornitura" e 2 "Sezione economica" verranno integrate come segue.
- × **Indice dell'intero documento,** con sezioni e sottosezioni;
- × **Sezioni** (Integrate al Modulo PDA):
  - ✓ Sezione Introduttiva;
  - ✓ Sezione Tecnica;
  - ✓ Sezione Economica;
  - ✓ Sezione Gestionale;

**Nelle tabelle seguenti si riporta il dettaglio delle sezioni costituenti il PDA. Le sezioni e sottosezioni integrative proposte dal Consorzio, che conterranno informazioni aggiuntive, verranno identificate dall'icona.**



**1 - SEZIONE INTRODUTTIVA**

Nella sezione introduttiva verranno riportate le informazioni richieste nella sezione "Dati riepilogativi immobile e/o insieme di immobili oggetto della fornitura" più le informazioni aggiuntive proposte dal Consorzio evidenziate dall'icona "Sezioni integrative"

**1.1 – RIEPILOGO DELLA CONVENZIONE, DELL'RPF E IDENTIFICAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE**



Verrà presentata una tabella di sintesi, relativa all'oggetto dell'Appalto, alla normativa che disciplina la gara, ecc.: si riepilogheranno le richieste dell'AR e dei servizi proposti dal Consorzio e il costo complessivo.

LOTTO	Verrà riportato il lotto di riferimento della Convenzione.
TIPOLOGIA AR	In questo campo verrà descritta la tipologia dell'AR. Sarà riportata la destinazione d'uso e la codifica associata.
ID USER	Nome con il quale l'AR ha effettuato la registrazione presso il sito delle Convenzioni.
RPF	Verrà inserito il numero di protocollo della RPF (riportata altresì in allegato) e la data di emissione del documento, (N.ro .../.../...).
SUPERVISORE	Verrà riportato il Nominativo del Supervisore.
ELENCO IMMOBILI	Viene riportato l'elenco numerato degli immobili che fanno parte dell'Unità di Gestione dell'AR, riportando un Codice Id Immobile che li identificherà per tutto il documento (e nell'Anagrafica).

**1.2 - IDENTIFICAZIONE DEL PDA**



CODICE ID PDA	DATA DI EMISSIONE	STATO	PDA PRECEDENTI
IdPDA: nome documento; anno, numero di revisioni effettuate - es: PDA/15/rev. 02.	Quando il documento viene sottoscritto dal Gestore del Servizio.	Verrà riportato lo stato di evoluzione del documento, ossia: "2° emissione PDA per approvazione all'RPF n°...".	Elenco di eventuali altri PDA emessi precedentemente (numero allegati e Id).

**1.3 - OBIETTIVI /EVIDENZA DELLE DIFFERENZE RISPETTO AL PDA - N.RO (CODICE DELL'ULTIMO PDA EMESSO)**



In questo campo verranno descritti gli obiettivi del PDA e le differenze rispetto alla versione precedente; questo campo sarà compilato dalla seconda versione del PDA in poi. Verranno descritte schematicamente le modifiche effettuate nelle sezioni, sottosezioni e nei campi descritti di seguito, pertanto verranno esposte le variazioni richieste dalla AR inserite nella nuova versione.

**1.4 – SINTESI DELL' UNITÀ DI GESTIONE**

In questa sottosezione verranno inseriti i dati riepilogativi di tutti gli immobili facenti parte dell'Unità di Gestione pervenuti tramite RPF e verificati in sede di sopralluogo, pertanto, verranno riportati per ogni immobile:

CODICE ID	SUPERFICIE NETTA	SUPERFICIE LORDA	CITTÀ	INDIRIZZO	REFERENTE	CONTATTI
Codice Immobile	Mq (coperti e scoperti)	Mq (coperti e scoperti)	Testo	Testo	Nome	tel./fax/email

**1.5 – INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI ORDINATI PER OGNI IMMOBILE**

In questa sezione verranno riportate le informazioni specifiche di ognuno degli immobili sopra elencati e per ognuno di essi verranno altresì riportati i servizi ordinati e le date di attivazione degli stessi.

CODICE ID	DESTINAZIONE D'USO	SERVIZI	VALORE
Codice Immobile	A-B-C, ecc (una o più di una) come da Appendice A.	<input type="checkbox"/> Pulizia e sanificazione <input type="checkbox"/> Disinfezione e deratt.	Mq (Come da RPF, sommatoria mq coperti scoperti) Mq (Come da RPF, sommatoria mq coperti scoperti)

**2 - SEZIONE TECNICA**



Questa sezione riporterà l'approfondimento dei servizi attivati e ne riporterà i contenuti prestazionali, mettendo in evidenza le modalità operative d'esecuzione delle attività e la pianificazione delle stesse. Tale sezione sarà il risultato dello studio dei dati pervenuti dalle Amministrazioni e raccolti durante i sopralluoghi, integrati con i dettagli delle frequenze e delle attività riportate nelle "schede Tecniche" (Appendice A). Tale sezione sarà, pertanto, caratterizzata da dei report distinti per ognuno degli immobili dell'AR, delle vere e proprie "Schede Immobile", che riporteranno i campi e le voci descritte di seguito.

**2.1 – INTRODUZIONE IMMOBILE (CONSISTENZE E SERVIZI)**

Questa sezione riporterà innanzitutto il Codice Id immobile per l'identificazione dell'edificio e poi la sintesi della consistenza degli ambienti, ovvero, riporta i dati e le informazioni architettoniche e degli ambienti degli immobili e la consistenza dei servizi.

IMMOBILE	
	Verranno indicati tutti i dati relativi alla consistenza degli ambienti oggetto dei servizi, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: superficie lorda e netta, volume dei luoghi di fornitura, servizi, dipendenti (numero, qualifica, inquadramento, ecc), magazzini, attrezzatura concessa dalla PA, ecc.

## 2 - SEZIONE TECNICA



<b>ANALISI DELLE ESIGENZE DELL'AMMINISTRAZIONE</b>	Sarà illustrato quanto descritto al capitolo precedente, ossia la metodologia adottata ai fini dell'analisi del contesto di riferimento, dei dati rilevati, delle esigenze dell'AR e dello specifico immobile.
<b>ATTIVITÀ ORDINARIE</b>	<b>Gestione:</b> si illustreranno dettagliatamente le modalità di gestione delle attività. <b>Interventi:</b> verrà indicato la superficie netta interna per ogni area omogenea individuata nell'immobile e che costituisce la quantità utilizzata per la determinazione del canone per ogni servizio (Pulizia e Disinfezione).
<b>ATTIVITÀ INTEGRATIVE</b>	<b>Gestione:</b> si illustreranno dettagliatamente le modalità di gestione delle attività. <b>Interventi:</b> numero stimato di interventi aggiuntivi alle attività ordinarie per la determinazione del canone. <b>Costi benefici:</b> verranno descritte vantaggi e svantaggi di tale soluzione per facilitare la scelta dell'AR.
<b>ATTIVITÀ STRAORDINARIE</b>	<b>Gestione:</b> si illustreranno dettagliatamente le modalità di gestione delle attività. <b>Interventi:</b> Verranno indicate le <b>attività a richiesta non continuative</b> per l'identificazione dell'importo a consumo ICS remunerate attraverso un corrispettivo extra – canone. <b>Costi benefici:</b> verranno descritte vantaggi e svantaggi di tale soluzione per facilitare la scelta dell'AR

### 2.2 – PRESIDIO OPERATIVO (IN CASO DI ATTIVAZIONE DELLO STESSO)

<b>MODALITÀ DI ANALISI DEL DIMENSIONAMENTO</b>	In questa sezione verrà descritto il ragionamento svolto dal Consorzio per strutturare il dimensionamento del presidio operativo.
<b>MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ</b>	L'organigramma previsto per il presidio e le modalità di interfacciamento.
<b>CARATTERISTICHE E DIMENSIONAMENTO DEL PERSONALE DI PRESIDIO</b>	Localizzazione, ore/giorno del presidio, giorni a settimana, orario di lavoro, n. ° addetti per turno, n. ° addetti totali, qualifica, specializzazione, attività di competenza, con evidenza dell'incidenza delle eventuali attività urgenti che dovranno essere eseguite da medesimo personale.
<b>GRAFICIZZAZIONE E TIMELINE</b>	Turni di lavoro e dimensionamento orario, con evidenza grafica della copertura offerta e dimensionamento orario annuo del personale per specializzazione.

### 2.3 – PIANO DELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATE

Verranno inserite le schede attività ordinarie e integrative per Area Omogenea e per tipologia di ambiente, nonché il **Riepilogo delle attività per l'edificio** e il **Gantt delle attività previste**, ossia il calendario delle stesse. Tale Calendario potrà essere redatto in base al parametro più congeniale alla PA, ossia, ad esempio:

#### ATTIVITÀ SERVIZIO DI PULIZIE

ID	DESTINAZIONE D'USO	AO E AMBIENTE	PIANO	ATTIVITÀ	INIZIO E FINE (DATA E H)	REMUN.	N ADDETTI
xxx	A - Uffici	A2 – Terr. E balc.	Numero	Spazzamento rifiuti	../.. hh:mm	Canone	Numero

#### ATTIVITÀ PREVISTE PER IL GIORNO 07/03/2019

ID	DESTINAZIONE D'USO	AO E AMBIENTE	PIANO	SERVIZIO	ATTIVITÀ	DATA FINE	REMUN.	N ADDETTI
xxx	A - Uffici	A2 – Terr. E balc.	Numero	Pulizia	Spazzamento rifiuti	../..	Canone	Numero
xxx	A - Uffici	A2 – Terr. E balc.	Numero	Derattizzazione	Ispezione	../..	Canone	Numero

#### ATTIVITÀ PER AREA OMOGENEA A2 – TERRAZZE E BALCONI

SERVIZIO	DESCRIZIONE ATTIVITÀ	FREQ.ZA	PROGRAMMAZIONE ANNUA		
Pulizie	Spazzamento, rimozione dei rifiuti in corrispondenza di griglie, tombini e canali di scolo, rimozione del guano e detersione delle parti interessate	Mensile	25/07	28/08	....
Derattizzazione	Controllo e Monitoraggio: controllo delle esche e trappole	Mensile	26/07	24/08	....

Le tabelle riportate sono esemplificative. Nel PDA verrà riportato l'intero programma delle attività così come pianificato dal Consorzio ai fini dell'approvazione da parte della AR. Si specifica, inoltre, che essendo il Piano delle Attività progettato attraverso il Sistema Informativo proposto esso potrà essere configurato secondo qualsiasi dato riportato nelle celle, a scelta dell'AR, ossia "destinazione d'uso", "piano", "attività", "remunerazione", "frequenza", ecc....

### 2.4 - CRONOPROGRAMMA

In questa sezione si rappresenterà il **cronoprogramma completo per immobile**, ossia il riepilogo calendarizzato in ordine cronologico di tutte le attività ordinarie, integrative e a richiesta previste.

## 3 - SEZIONE ECONOMICA

### 3.1 – MODALITÀ DI DETERMINAZIONE DEI CORRISPETTIVI

Si evidenzierà per ogni servizio e immobile il **canone e la modalità di determinazione dello stesso**, in base alle modalità di calcolo e l'offerta in sede di gara. Sarà riportato il **riepilogo dei prezzi applicati alle attività extracanone**, in base ai listini e alle modalità di calcolo e l'offerta in sede di gara. Saranno dettagliati i corrispettivi per le singole attività, sia a canone che extra-canone.

## 4- SEZIONE GESTIONALE



In questa sezione si riporteranno le modalità attraverso le quali il Consorzio ha programmato il PDA: le Metodologie e i sistemi proposti; le migliorie; le soluzioni aggiuntive e la gestione dei controlli; i modelli organizzativi, e le modalità di avvio dei servizi.

### 4.1 – ADEGUATEZZA DELLE MODALITÀ E DEI SISTEMI PROPOSTI

Verranno esplicitate, per ogni singolo immobile, locale e in funzione delle rese orarie, le metodologie operative e i sistemi adoperati. Il risultato inserito in questa sezione del PDA è il risultato dell'analisi descritta al Paragrafo precedente

### 4.2 – EVENTUALI CONDIZIONI MIGLIORATIVE OFFERTE

Si descriveranno tutte le migliorie di fornitura offerte dal Consorzio e approvate dall'AR.

### 4.3 – SOLUZIONI AGGIUNTIVE PROPOSTE

In questa sezione il Consorzio procederà alla valutazione di conformazione dei servizi alternative rispetto a quanto richiesto dall'AR.

### 4.4 – CONTROLLI

Saranno descritte le attività di controllo, nonché il programma dei controlli ipotizzato dell'Ispettore della Qualità, nonché i livelli di servizio identificati e il calcolo degli indicatori associato.

### 4.5 – IL PIANO DI COSTITUZIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA

Sarà riportata la valutazione della documentazione consegnata; il calendario di esecuzione delle singole attività necessarie alla costituzione definitiva dell'anagrafica e il piano di consegna.

### 4.6 – MODELLI ORGANIZZATIVI

Saranno descritte le modalità organizzative di Consorzio e, pertanto, l'organigramma, i profili professionali, la struttura logistica, i mezzi, le attrezzature, la strumentazione per ogni singola struttura dell'AR. Verrà, altresì, descritta la modalità di approvvigionamento e monitoraggio del magazzino.

4- SEZIONE GESTIONALE

4.7 – MODALITÀ DI AVVIO DEL SERVIZIO

Saranno descritte le modalità di avvio del servizio per ogni singola struttura, le modalità di coordinamento con il Supervisore, i referenti della AR e i fornitori. Saranno forniti i contatti del personale e del Call Center. Sarà spiegato come consultare e adoperare il Sistema Informativo.

4.8 – TABELLE DI SINTESI ED ALLEGATI

Vi sarà un elenco dei documenti che sono stati necessari alla redazione della sezione e verranno riportate delle tabelle di sintesi.

CLS consegnerà il PDA all'AC tramite:

- \* **Copia cartacea** inviata al Supervisore dell'Amministrazione e/o consegnata attraverso un incontro di presentazione (spiegazione della struttura del PDA e delle modalità di consultazione dello stesso sul sistema informatico) ai Responsabili dell'Amministrazione del PDA proposto;
- \* **Copia in formato elettronico** inviata alla mail dei Responsabili dell'Amministrazione;
- \* **Copia in formato elettronico inserita** all'interno del sistema informatico e resa accessibile alle figure indicate dall'Amministrazione.

Il PDA sarà, inoltre, sempre a disposizione dell'Amministrazione sul sistema informatico, che potrà consultarlo online, oppure scaricandolo in vari formati, Pdf, Excel, Gantt in project o altri programmi analoghi ogni qual volta verrà salvata una nuova versione del PDA, automaticamente il Sistema Informativo invierà all'Amministrazione una mail che comunicherà la modifica e relativa sezione in una mail. Inoltre, il Supervisore, online, potrà estrapolare parti specifiche del PDA e dati statistici relativi ad ogni dato oggettivamente presente, tramite la funzione di ricerca disponibile sul sistema. Per facilitare la consultazione del PDA direttamente sul sistema informatico, le informazioni contenute nelle sezioni saranno linkate ad argomenti/documenti di approfondimento. In questa maniera sarà possibile "navigare" all'interno del PDA (tramite collegamenti diretti tra le diverse sezioni e tramite i tasti che, in ogni momento permetteranno di accedere alle altre sezioni). L'Amministrazione potrà, inoltre, scegliere la modalità di visualizzazione delle informazioni di sintesi ed economiche (o in forma tabellare o in forma grafica) e, comunque, passare dall'una all'altra. Per la consultazione dei dati di sintesi, potrà scegliere la modalità di visualizzazione dei dati, scegliendo da un elenco a tendina la tipologia: grafici a linee; grafici a torta; grafici a barre; grafici ad area; grafici a dispersione (xy); grafico azionario; grafico a superficie e grafico a radar, il Sistema Informativo genererà i report definiti che potranno essere salvati o stampati in formato PDF. CLS predisporrà una presentazione descrittiva del PDA, comprensiva di guida alla lettura, di DEMO per la consultazione del documento attraverso il sistema Informativo e di DEMO per effettuare le simulazioni necessarie. Tale presentazione sarà consegnata insieme al PDA e sarà allegata al Portale della Convenzione realizzato da CLS. Il sistema potrà essere utilizzato anche per l'invio, da parte dell'Amministrazione, di eventuali osservazioni sul PDA. Tali osservazioni potranno essere inviate anche tramite ulteriori canali messi a disposizione di CLS al fine di facilitare e velocizzare lo scambio di informazioni fra le parti:

Al fine di facilitare la condivisione del PDA e il ricevimento di eventuali osservazioni da parte dell'Amministrazione, il consorzio metterà

Tutti gli strumenti che analizzeremo di seguito avranno una parte dedicata esclusivamente al PDA, ovvero:

- \* **Help Desk/Call Center:** le Amministrazioni potranno sia richiedere informazioni sia inviare le deduzioni al PDA e richiedere eventuali modifiche a quest'ultimo. Per favorire un canale preferenziale nell'utilizzo del Call Center da parte delle Amministrazioni che intendono utilizzarlo a tale scopo, CLS ha pensato di attivare un canale specifico del Call Center dedicato espressamente al PDA.
- \* **E – mail e numero di fax dedicato:** Per venire incontro alle esigenze di tutte le tipologie di Amministrazione CLS ha deciso di mettere a disposizione anche un indirizzo mail e un numero di fax espressamente dedicato al PDA.
- \* **Chat dedicata:** CLS metterà a disposizione delle Amministrazioni una CHAT attraverso la quale l'Amministrazione potrà richiedere spiegazioni in tempo reale agli addetti alla redazione del PDA in merito al PDA consegnato. Attraverso tale strumento sarà possibile scambiare rapidamente le informazioni, e reperire le eventuali annotazioni al PDA formulate dall'Amministrazione. Il canale della chat sarà accessibile attraverso il portale della convenzione o attraverso il sistema informatico, con l'utilizzo di nome utente e password forniti all'Amministrazione proprio per lo sviluppo del PDA

Gli strumenti e le modalità di condivisione progettate garantiranno un miglioramento dei tempi di consegna del PDA, ovvero:

- \* la presentazione della prima versione del PDA avverrà entro 20 giorni naturali e consecutivi dalla data di esecuzione del sopralluogo anziché i 45 richiesti nella documentazione di gara;
- \* la presentazione dell'aggiornamento del PDA avverrà entro 7 giorni dal ricevimento delle osservazioni dell'Amministrazione anziché i 15 richiesti nella documentazione di gara.

C. STRUTTURA OPERATIVA PER LA GESTIONE DEI SINGOLI ORDINATIVI DI FORNITURA

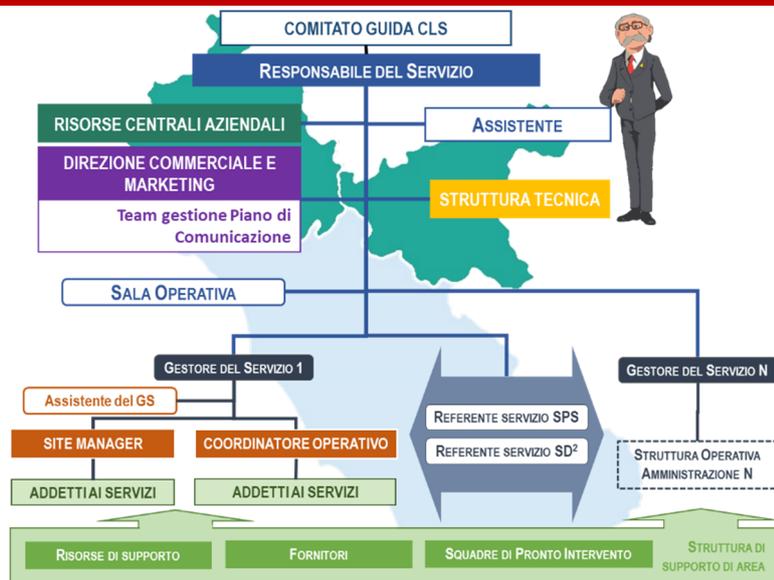
C.1 MODELLO DELLA STRUTTURA OPERATIVA

Per ottimizzare la gestione operativa di tutti i contratti attuativi CLS ha previsto la suddivisione del lotto in 2 aree di intervento (VT e RI), in maniera che ognuna di queste abbia:

- \* Una propria sala operativa di riferimento, cabina di regia per la gestione dei servizi nell'area di competenza;
- \* Un cospicuo numero di risorse di supporto per far fronte a qualsiasi situazione non prevedibile a priori in questa fase;
- \* Un proprio Coordinatore di Area che ha la responsabilità di tutti i contratti stipulati con le AC presenti nell'area stessa.

A livello operativo la suddivisione del lotto in aree "ristrette" di intervento garantisce una maggiore autonomia operativa (decentramento del ruolo di Responsabile del Servizio al Coordinatore di Area per l'Area di competenza, seppur il Responsabile del Servizio mantiene le sue funzioni per l'intera convenzione) e, quindi, una maggiore flessibilità e dinamicità al rispondere alle variabili e diversificate esigenze di ogni Amministrazione. Tale suddivisione, però, non inficia l'univocità della Convenzione in termini di raggiungimento degli obiettivi qualitativi e prestazionali prefissati per ogni singolo contratto stipulato e per ogni singolo edificio oggetto dei servizi grazie alla centralità delle funzioni di coordinamento e controllo della Convenzione, deputata alla struttura direttiva e di governo descritta precedentemente. A livello di singola Amministrazione il Consorzio ha previsto, per ogni AC, un Gestore del Servizio, ciò permetterà di gestire in maniera puntuale le esigenze di ciascuna AC e di avere una maggiore flessibilità operativa in quanto all'aumentare degli ODF non ci saranno variazioni per quelli già in corso, ma si avrà una aggiunta di una struttura operativa indipendente da quelle già attive. Per ogni Contratto, inoltre, sono state previste delle ulteriori figure responsabili, proprio per rispondere alle diverse esigenze di ogni AC:

- \* **L'assistente del Gestore** (o gli Assistenti): figura che sarà inserita nel caso in cui l'Amministrazione presenti un consistente patrimonio immobiliare (anche delocalizzati) che richiede un supporto al Gestore per la gestione degli stessi;
- \* **Il Site Manager** (o i Site): figura che sarà inserita nel caso in cui vi siano più edifici e tra questi ve ne sia uno (o più) complesso sia in termini di livelli di servizio richiesti, sia in termini di numerosità delle risorse impiegate.
- \* **Il Coordinatore Operativo** (o i Coordinatori): figura che sarà inserita qualora CLS ritenga opportuno suddividere il patrimonio immobiliare in sotto aree di intervento composte da un numero di edifici limitato o qualora debba gestire gli immobili restanti non gestiti direttamente dai Site Manager);
- \* **I Responsabili dei Servizi:** figure che opereranno in maniera trasversale ai singoli contratti al fine di garantire un'omogeneità dei livelli di servizi e un razionale utilizzo delle risorse, sia tecniche che umane.



Nell'organigramma della struttura operativa sono riportate tutte le funzioni che in maniera diretta (figure della struttura operativa) e indiretta (figure della struttura direttiva e di governo) garantiranno la corretta esecuzione e gestione di ogni Contratto, con raggiungimento dei livelli qualitativi stabiliti per ogni servizio.

## C.2 DIMENSIONAMENTO DELLA STRUTTURA OPERATIVA E RUOLO DELLE FIGURE NELLA FASE ATTUATIVA DEGLI ODF

Il dimensionamento della struttura operativa dipenderà da molteplici fattori che, in questa fase, non è possibile definire in maniera puntuale in quanto si tratta di dati che potranno essere acquisiti solamente in fase di convenzionamento. Per tale motivo di seguito si riportano i ruoli che avranno le singole funzioni all'interno della struttura, i criteri che saranno utilizzati per il dimensionamento della struttura e un esempio di applicazione di tali criteri.

### C.2.1 RUOLO DELLE FIGURE NELLA FASE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nella tabella di seguito vengono descritte le funzioni presenti nell'Organigramma e il ruolo svolto da ciascuna in fase di erogazione dei servizi, nonché le qualifiche delle risorse umane previste e il relativo impegno stimato (minimo e massimo) in termini di FTE.

FUNZIONE	QUALIFICA	PRINCIPALI MANSIONI
COMITATO GUIDA	Dirigente	Monitorare i risultati di ogni singolo contratto attuativo, definire le politiche e le strategie di miglioramento globale dell'erogazione dei servizi
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Quadro	Responsabile della Convenzione in oggetto nei confronti di Città Metropolitana di Roma Capitale e di tutte le Amministrazioni Contraenti
RESPONSABILE STRUTTURA TECNICA	7° Livello	Coordina e supervisiona il lavoro della Struttura Tecnica, riportando l'operato al Responsabile del Servizio
UFFICIO TECNICO	3°, 4°, 5° livello	Supporta, qualora necessario, ogni struttura operativa nella programmazione e controllo operativo delle attività (predisposizione POA, Verbale di controllo, scheda consuntivo)
TEAM ACQUISIZIONE DATI	<b>Responsabile:</b> 5° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4° livello	Si occupa dei rilievi ulteriori rispetto a quelli effettuati durante il sopralluogo iniziale, del popolamento dei dati e dell'aggiornamento continuo dei dati durante tutta la durata del Contratto Attuativo (Anagrafe).
TEAM GESTIONE AVVIO E TERMINE CONTRATTI ATTUATIVI	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Si occupa di gestire sia la <b>fase di avvio</b> , quindi la fase nella quale verranno eseguite tutte quelle attività che permetteranno il passaggio di consegne tra il vecchio e il nuovo Fornitore e che garantiranno una riduzione complessiva dei tempi di avvio del servizio, sia la <b>fase finale</b> , ossia del <b>passaggio di consegne</b> che avverrà alla fine di ogni contratto, tra il Consorzio e il nuovo fornitore.
TEAM GESTIONE ED AGGIORNAMENTO FORMAZIONE	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Si occupa degli aspetti formativi del personale, in particolare di: <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ Analisi dei <b>fabbisogni formativi</b> e conseguente definizione di progetti di addestramento e formazione;</li> <li>✖ Definizione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio ed i Gestori, nonché con le Risorse Umane, di <b>percorsi di carriera</b> e di <b>strategie di motivazione</b> del personale;</li> <li>✖ Definizione del calendario ed i destinatari dei <b>corsi</b>;</li> <li>✖ Individuazione del <b>personale docente</b>;</li> <li>✖ Verifica finale mediante la istituzione di <b>test di qualificazione</b>.</li> </ul>
TEAM MIGLIORAMENTO, MONITORAGGIO ED OTTIMIZZAZIONE	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Monitora l'andamento dei singoli Contratti nell'ottica di un loro continuo miglioramento e ottimizzazione. Tale team opera trasversalmente a tutte le AC al fine di individuare le best practices e le opportune strategie di implementazione delle stesse per ogni Contratto. Tale team, inoltre, si occupa di individuare le opportune azioni preventive/correttive al fine di garantire un miglioramento continuo per tutte le amministrazioni.
SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Coordina e gestisce tutte le informazioni relative all'appalto. <b>Sistema Informatico:</b> personalizza ed implementa il sistema per ogni singola AC, supervisiona il caricamento dei dati, sviluppa e aggiorna il sistema in funzione di nuovi e più efficienti software, crea profili personalizzati per ogni figura indicata dall'AC, supporta gli utenti per la risoluzione di eventuali problematiche legate al funzionamento del sistema. <b>Call Center:</b> si pone come alter ego delle Sale Operative negli orari di chiusura della stessa e questo permette di disporre sempre di un'interfaccia che si pone come obiettivo il raggiungimento dei massimi livelli di Customer Satisfaction grazie ad un utilizzo di strumenti multimediali interattivi e grazie al connubio diretto con il sistema informatico. Grazie alla disponibilità di tale funzione sarà garantito il <b>servizio di call center</b> (attività richieste all'Art. 4.3 del capitolato) <b>presidiato 365 giorni all'anno H24</b> (anziché dalle 8,00 alle 20,00 come richiesto nel Capitolato).
AMMINISTRAZIONE E GESTIONE	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Si occupa della gestione Amministrativa di ogni contratto (fatture attive e passive, conto della commessa, controllo di gestione, ecc.)
RISORSE UMANE	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Garantisce la piena disponibilità, nel numero e nelle specializzazioni, delle risorse necessarie ad erogare i servizi. Si occupa della gestione di tutte le problematiche amministrative legate al personale – assunzioni, rapporti con le organizzazioni sindacali, ecc. Le attività di gestione ed organizzazione del personale consistono principalmente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✖ nell'analisi dei <b>fabbisogni di organico</b> e conseguenti proposte di adeguamento che si palesano nel corso della gestione dei contratti;</li> <li>✖ nel monitoraggio dei sistemi di <b>valutazione del personale</b> (prestazioni, potenziale e note caratteristiche), ed all'impostazione del sistema premiante.</li> <li>✖ Nell'implementazione dei <b>percorsi di carriera</b> e delle <b>strategie di motivazione</b> del personale individuate con il team gestione ed aggiornamento della formazione.</li> </ul>
UFFICIO ACQUISTI	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	A seguito delle richieste di ciascun Contratto provvede ad effettuare ordini ai fornitori individuati. In caso di fornitura di materiali verifica che questi possiedano tutte le necessarie certificazioni, siano conformi alla relativa normativa vigente e che rispondano alle caratteristiche richieste e proposte nella presente offerta.
LOGISTICA E PROCUREMENT	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Nel rispetto della politica di gestione delle scorte, garantirà che l' <b>approvvigionamento dei prodotti avvenga in considerazione delle caratteristiche richieste, dei tempi di consegna e del livello di qualità</b> .
QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA	<b>Responsabile:</b> 6° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Questa funzione è istituita con lo scopo di verificare l'applicazione del Sistema della Qualità, dell'Ambiente, della Sicurezza e dell'Etica. Per questo motivo, opererà a stretto contatto con i Gestori e con i singoli Site Manager/Coordinatori Operativi (se presenti) per <b>esaminare ogni forma di feedback sui livelli dei servizi</b> proposti e richiesti e per apportare modifiche laddove sia stata segnalata qualche eventuale deficienza in tal senso. Tra le mansioni previste per questa figura risultano la verifica dei <b>livelli della Customer Satisfaction</b> delle differenti tipologie di soggetti coinvolti. Inoltre supervisiona la corretta applicazione delle procedure, segnalando i relativi scostamenti. La funzione ha il compito di <b>redigere il Piano della Qualità e della Sicurezza, coordinare tutte le attività di controllo dei risultati, oltre a quelle attività finalizzate al miglioramento del livello qualitativo dei servizi e del rispetto dell'ambiente</b> .
TEAM GESTIONE PIANO DI COMUNICAZIONE	<b>Direttore commerciale e marketing:</b> 7° livello <b>Addetti:</b> 3°, 4°, 5° livello	Si occupa della definizione e della creazione del piano di Comunicazione per ogni contratto attuativo. Lo scopo del piano di comunicazione è quello di informare i responsabili dell'AC coinvolti, gli utenti abilitati e, se del caso, tutti gli utenti, sulle caratteristiche del servizio, sulle modalità di erogazione, sulle differenze rispetto al passato e sulle persone che saranno i riferimenti per la Convenzione.

FUNZIONE	QUALIFICA	PRINCIPALI MANSIONI
COORDINATORI DI AREA	6° Livello	I Coordinatori, uno per ogni area, hanno il compito di coordinare e supervisionare le attività dei Gestori, con il supporto della Sala Operativa, per l'area di competenza, nonché di attivare le squadre di supporto, di pronto intervento e i subappaltatori/fornitori individuati nell'area per supportare le risorse abitualmente impiegate nei contratti attuativi di competenza (gestione delle emergenze, picchi di lavoro, sostituzioni, ecc.). Con il supporto della Sala Operativa e dell'Ufficio Tecnico provvede all'organizzazione, pianificazione ed ottimizzazione dei servizi per le Amministrazioni afferenti l'area di competenza. <b>Tali figure sono reperibili H24 per 365 gg/anno</b> Si evidenzia che, nel caso in una (o più) area vi sia un'unica AC, la figura del Coordinatore di quell'Area coinciderà con il Gestore del Servizio.
SALA OPERATIVA	3°, 4° livello	La sala operativa svolgerà le attività di cui all'Art. 4.3 del Capitolato (servizio di Call Center) e, in aggiunta, si occuperà di supportare le strutture operative nell' "organizzazione del lavoro" (programmazione e controllo delle attività, gestione dei turni di lavoro, gestione delle assenze, ecc.). al di fuori del normale orario di lavoro della sala operativa, le funzioni della stessa saranno svolte dal Call Center centrale garantendo così un servizio presidiato H24 per 365 giorni l'anno.
GESTORE DEL SERVIZIO	5° Livello	I Gestori (uno per ogni AC) sono le <b>figure responsabili</b> nei confronti delle <b>single Amministrazioni Contraenti</b> relativamente ai servizi attivati e quindi le principali interfacce con i relativi Supervisor. Ogni Gestore è deputato al coordinamento delle risorse operative preposte allo svolgimento delle attività nel rispetto dei piani, dei programmi e dei budget operativi definiti. <b>Sono reperibili H24 per 365 gg/anno.</b>
ASSISTENTE AL GESTORE	5° Livello	La figura dell'Assistente del Gestore sarà presente per quelle AC che hanno un patrimonio immobiliare consistente in termini di superfici e di numero di edifici, ossia per quelle Amministrazioni che richiedono un supporto nello svolgimento dei compiti del Gestore. L'Assistente avrà una <b>funzione di coordinamento e controllo "sul campo"</b> , fungendo da collegamento tra il Gestore e gli addetti ai servizi. <b>Tali figure sono reperibili H24 per 365 gg/anno.</b>
REFERENTI DEI SERVIZI	4° Livello	A supporto dell'attività dei Gestori del Servizio, CLS ha previsto la figura dei referenti dei servizi. Tali risorse supporteranno i gestori, per il servizio di competenza nel: <ul style="list-style-type: none"> <li>* rispetto del programma delle attività</li> <li>* gestione tempestiva delle non conformità</li> <li>* controllo della presenza di tutto il materiale necessario per l'esecuzione delle attività.</li> </ul>
SITE MANAGER	4° Livello	Tale figura è prevista per quegli edifici più complessi in termini di superficie e numero di risorse impiegate. Il Site, sotto la supervisione del Gestore, ha il compito, per l'edificio di competenza, di <b>supportare lo stesso nell'attività di controllo e gestione, di coordinare le risorse impiegate, di interfacciarsi con gli eventuali referenti dell'edificio lato AC per la risoluzione di tutte le problematiche che dovessero verificarsi.</b> Tale figura è reperibile H24 per 365 gg/anno.
COORDINATORE OPERATIVO	4° Livello	Tali figure sono previste nel caso in cui sia opportuno dividere il patrimonio dell'AC in sotto aree di intervento (come ad esempio nel caso di un numero elevato di edifici dislocati su tutta l'area di competenza. Hanno le stesse mansioni del Site ma relativamente a tutti gli edifici assegnati loro. <b>Tali figure sono reperibili H24 per 365 gg/anno</b>
RISORSE DI SUPPORTO	2°, 3° livello	Risorse presenti nell'area di riferimento a disposizione delle commesse attive, oltre al personale impiegato abitualmente per l'esecuzione delle attività, per la gestione di picchi di lavoro (ad esempio eventi straordinari che richiedono la presenza contemporanea di più addetti), delle sostituzioni (in caso di assenze/ritardi improvvisi e non). Le risorse di supporto individuate verranno formate appositamente sulle caratteristiche e peculiarità delle Commesse di competenza per essere in grado di intervenire tempestivamente.
ADDETTI PRONTO INTERVENTO	3° livello	Risorse incaricate di svolgere attività di pronto intervento su ogni edificio h24 per 365 giorni l'anno. La scelta di tale risorse sarà fatta in maniera tale da garantire i tempi di intervento proposti nella presente relazione. Tali risorse saranno formate preventivamente sugli edifici ai quali saranno assegnate. Il pronto intervento in orario lavorativo sarà garantito da risorse qualificate presenti nel territorio mentre al di fuori di tale orario sarà garantito dalla reperibilità delle risorse abitualmente impiegate nello svolgimento delle attività presso gli edifici di competenza (settimanalmente si individueranno le risorse reperibili per la settimana successiva).
ADDETTI AI SERVIZI	2°, 3° livello	Addetti incaricati allo svolgimento dei servizi attivati

### C.2.2 CRITERI DI DIMENSIONAMENTO

Nella tabella seguente si riportano i criteri di dimensionamento delle risorse di coordinamento operativo. Per quanto riguarda i Coordinatori di Area, ne sono stati previsti 2, uno per ogni area. Nel caso in cui in un'area non ci siano AC non ci sarà coordinatore, nel caso in cui ce ne sia solo una il coordinatore coinciderà con il gestore del servizio.

FUNZIONE	CRITERIO
GESTORE DEL SERVIZIO	1 per ogni Amministrazione contraente
ASSISTENTE DEL GESTORE	Il numero di Assistenti sarà funzione della complessità del patrimonio immobiliare oggetto del contratto in termini di numerosità degli edifici, ampiezza delle superfici e numerosità delle risorse da gestire
SITE MANAGER	1 Site per ogni edificio di grandi dimensioni dove sono impiegate giornalmente più di 15 risorse.
COORDINATORE OPERATIVO	1 Coordinatore ogni 80.000 mq di superfici gestite (somma delle superfici di edifici di piccole e medie dimensioni)

I criteri suddetti rappresentano delle linee guida da personalizzare di volta in volta in funzione di quanto emergerà dai sopralluoghi iniziali e dalle relative analisi svolte. Ad esempio nel caso in cui un'AC abbia un edificio complesso e tanti piccoli edifici, anziché prevedere tre figure distinte tra Gestore, Site e Coordinatore, potrebbe essere più efficiente che il Gestore ricopra ad interim la figura del Site con il supporto di un Assistente e gli altri edifici gestiti con il supporto di uno (o più) Coordinatore Operativo. Oppure potrebbe essere previsto un Site Manager anche nel caso in cui l'Amministrazione abbia un edificio con meno di 15 risorse presenti quotidianamente, ma necessari, per importanza o per criticità, di una supervisione maggiore.

Il processo di dimensionamento del servizio di pulizia e sanificazione prevede l'individuazione di:

- \* Monte ore necessario per lo svolgimento del servizio;
- \* Risorse umane necessarie, in termini di qualifica e numerosità;
- \* Numero e tipologia di mezzi, attrezzature e macchinari da prevedere come dotazione.

Le principali variabili che influiscono nella determinazione del monte ore di lavoro necessario per lo svolgimento del servizio, sulla base dell'esperienza di CLS, sono:

- \* Attività da svolgere (tipologia, frequenza e complessità);
- \* Tipologia di area omogenea;
- \* Superfici suddivise per tipologia (pavimento, superfici verticali, nel caso in cui siano da pulire come nel caso delle piastrelle dei servizi igienici, superfici vetrate, ecc.);
- \* Ingombro;
- \* Grado di meccanizzazione del servizio;
- \* Presenza o meno di persone all'interno delle aree da pulire;
- \* Flussi operativi (procedure e protocolli da rispettare);
- \* Finiture delle superfici da pulire (tipologia di pavimenti, di rivestimenti, presenza di controsoffitti, tipologia di plafoniere, ecc.);
- \* Problematiche logistico/strutturali delle strutture/aree;
- \* Stato di conservazione e di igiene delle aree da pulire.

Le principali variabili che influiscono, invece, nella definizione del numero e della qualifica delle risorse umane necessarie sono:

- \* Monte ore necessario;
- \* Richiesta di presidio;

- × Complessità delle attività da svolgere (alle attività più complesse è associata una qualifica maggiore);
- × Numero e dislocazione geografica degli immobili;
- × Orari richiesti per lo svolgimento delle attività;
- × Necessità di limitare l'avvicendamento del personale (cercare di assegnare lo stesso personale a ciascun edificio e/o area omogenea).
- × Sostituzioni per assenze del personale (ferie, permessi, malattie, ecc.);
- × Turnazioni possibili (al fine di ridurre il tasso di assenteismo e il turn over del personale);

**Infine, le principali variabili che influiscono nella determinazione del numero e della tipologia di mezzi, attrezzature e macchinari da prevedere come dotazione e da utilizzare per l'espletamento delle attività sono:**

- × Numero di risorse necessarie per l'espletamento delle attività per ogni turno previsto;
- × Attività da svolgere;
- × Finiture delle superfici da pulire;
- × Numero, estensione e tipologia di locali suddivisi per area omogenea e per localizzazione all'interno dell'immobili (il criterio sarà quello di limitare, gli spostamenti delle attrezzature e dei macchinari, ad esempio assegnandole per edificio o per piano);
- × Tipologia strutturale dell'edificio (ad esempio la possibilità di spostare da un piano all'altro le attrezzature grazie alla presenza di ascensori di idonee dimensioni, nel caso contrario sarà necessario prevedere, obbligatoriamente, un adeguato numero di dotazioni per piano).

**CLS, per l'individuazione della struttura organizzativa, utilizza un software realizzato appositamente: inserendo i valori delle variabili di ingresso si ottiene in automatico l'output desiderato.**

In tale software sono presenti, infatti, le rese orarie di esecuzione di ogni singola attività (in mq/ora), per ogni tipologia di attività e area omogenea, considerando situazioni "normali" (ingombro standard per la tipologia di area, operazioni solo manuali, assenza di complessità e peculiarità edilizie/di finitura delle superfici, assenza di persone all'interno delle aree da pulire, procedure operative standard aziendali). Dividendo le superfici per tali rese si ottengono i tempi di esecuzione delle attività. Tali tempistiche sono, quindi, corrette e ottimizzate secondo parametri predefiniti, che tengono conto di:

CRITERIO	% CORRETTIVA		
	LIVELLO 1	LIVELLO 2	LIVELLO 3
INGOMBRO	+2% (ingombro poco superiore allo standard)	+4% (ingombro medio)	+6% (ingombro massimo per la tipologia di area)
GRADO DI MECCANIZZAZIONE	-1% (si possono utilizzare solo parzialmente macchinari/mezzi/attrezzature)	-5% (i macchinari/mezzi/attrezzature che si possono usare non sono quelli che garantiscono la maggiore efficienza)	-10% (si possono utilizzare tutti i macchinari/mezzi/attrezzature che garantiscono la maggiore efficienza per l'espletamento dell'attività)
PRESENZA O MENO DI PERSONE ALL'INTERNO DELLE AREE DA PULIRE	+1% (una persona)	+ 2% (due persone)	+3% (+ di 2 persone)
FLUSSI OPERATIVI	+1% (i protocolli e le procedure da applicare allungano le tempistiche)	- (i protocolli e le procedure da applicare mantengono inalterate le tempistiche)	-1% (i protocolli e le procedure da applicare riducono le tempistiche)
FINITURE DELLE SUPERFICI DA PULIRE	+2% (presenza di finiture che prevedono un trattamento particolare per piccole estensioni)	+4% (presenza di finiture che prevedono un trattamento particolare per medie estensioni)	+5% (presenza di finiture che prevedono un trattamento particolare per grandi estensioni)
PROBLEMATICHE LOGISTICO/STRUTTURALI DELLE STRUTTURE/AREE	+3%	+3,5%	+4%
STATO DI CONSERVAZIONE E DI IGIENE DELLE AREE DA PULIRE	+2% (nel caso in cui le aree versino in un cattivo stato di conservazione ed igiene)		

Ad ogni area omogenea sono associate le attività richieste con le relative frequenze; ad ogni attività, per ogni area omogenea e per ogni ambiente (o classi di ambienti aventi le stesse caratteristiche), sono associate le tempistiche così corrette. Moltiplicando le tempistiche per il numero di volte che le attività devono essere svolte e per la superficie dell'area in cui devono essere svolte si ottiene il dettaglio del monte ore giornaliero e periodico.

**Esempio:** Attività di spazzamento ad umido con rimozione di eventuali macchie di un ufficio di 100 mq. La resa oraria standard per tale attività è, per esempio, di 800 mq/h. per svolgere tale attività ci vorrà quindi,  $100/800=0,125$  ore ossia 7,5 minuti. Tale tempistica verrà corretta in funzione di quanto rilevato, ad esempio:

CRITERIO	DESCRIZIONE	% CORRETTIVA	VARIAZIONE DELLE TEMPISTICHE
INGOMBRO	Nell'ufficio è presente un armadio in più rispetto alla dotazione normale di un ufficio	Livello 1 (+2%)	+0,15 minuti
ALTRI FATTORI	Nella norma	-	-
<b>TOTALE</b>			<b>+0,15 MINUTI</b>

**Per lo svolgimento di tale attività in quel determinato ufficio la tempistica stimata è, quindi, di 7,65 minuti. Moltiplicando tale tempo per il numero di interventi annui richiesti si ottiene la stima del monte ore annuo necessario per l'esecuzione dell'attività.**

Il numero di risorse necessarie viene, quindi, calcolato a partire dal monte ore stimato, associando ad ogni edificio/area omogenea/locale l'orario indicato dall'Amministrazione Contraente per l'espletamento delle attività, il numero di immobili, nonché l'attivazione o meno del presidio, in quanto sul software sono già impostati i seguenti vincoli:

- × Qualifica delle risorse necessarie a svolgere ogni attività in ciascuna area omogenea (alle attività più complesse è associato un III livello Multiservizi, a quelle più semplici è associato un II livello);
- × Numero minimo di risorse necessarie per svolgere determinate attività (alcune attività più complesse possono richiedere l'impiego di più di una risorsa contemporaneamente);
- × Criteri di turnazione al fine di ridurre il tasso di assenteismo e il turn over del personale nonché garantire l'esecuzione delle attività nelle fasce orarie richieste dal Committente:
  - ✓ Ogni risorsa è contrattualizzata per almeno 15 ore settimanali con un minimo di 3 ore al giorno;
  - ✓ Vengono assegnati al lavoro nei giorni festivi, a rotazione, tutti gli addetti.
- × Tasso medio di assenteismo (secondo i dati storici aziendali eventualmente corretto per eccesso, in via cautelativa);
- × Criteri di assegnazione delle risorse alle aree omogenee/edifici: stesso personale a ciascun edificio e/o area omogenea.

In fase di predisposizione del PDA, quindi, CLS provvederà ad inserire le informazioni raccolte durante il sopralluogo preliminare (le variabili suddette, come meglio esplicitato nel paragrafo relativo) all'interno del software il quale genererà per ogni area omogenea, per ogni piano e per ogni edificio, nonché per ogni fascia oraria:

- × Numero operatori da utilizzare per le attività (ordinarie, periodiche ed integrative, presidio per le aree ove è richiesto);
- × Qualifiche degli operatori;
- × Indicazione del monte ore giornaliero/settimanale/mensile e annuale;
- × Mezzi, attrezzature, macchinari e prodotti necessari.

**Nel caso di attivazione dei presidi, quindi, si avrà il monte ore necessario per l'espletamento delle attività (ordinarie, periodiche ed integrative). Tale monte ore sarà integrato in funzione delle necessità di ciascuna area, al fine di garantire l'intervento degli addetti di presidio anche nell'esecuzione di attività straordinarie e di emergenza.**

### C.2.3 ESEMPIO DI DIMENSIONAMENTO – PIANO DI LAVORO TIPO PER ATTIVITÀ GIORNALIERE E PERIODICHE

Nel presente paragrafo viene riportato un esempio di dimensionamento della struttura operativa.

**Ipotesi: Amministrazione con un patrimonio immobiliare costituito da 1 edificio di 100.000 mq e da 30 edifici mediamente di 10.000 mq l'uno.**

In questo caso, plausibilmente saranno previsti, 1 Gestore del servizio, 1 Assistente, 1 Site Manager e 4 Coordinatori Operativi.

Ipotizziamo che all'interno del patrimonio vi sia un edificio di 1.000 mq ad uso E – Bagni Pubblici (per semplicità) e quindi:

<b>A - EDIFICI AD USO UFFICI TRADIZIONALI, APERTI AL PUBBLICI, UFFICI ISTITUZIONALI</b>	<b>SUPERFICIE</b>
---	-------------------

D-SERVIZI IGIENICI	D1	Pavimenti e battiscopa	1.000
	D2	Rivestimenti, soffitti, controsoffitti, serramenti, mobili contenitori, placche impianto elettrico	1.000
	D3	Apparecchi sanitari, rubinetterie, specchiere	1.000
	D4	Oggettistica (dispenser, erogatori, distributori, contenitori)	1.000
	D5	Cestini portarifiuti (solo quelli dei servizi igienici)	1.000

Le attività da svolgere, con le relative frequenze, per tale edificio sono quindi:

ATTIVITÀ		FREQUENZA RICHIESTA	NUMERO DI INTERVENTI ANNUI*
D1	detersione e igienizzazione	Quotidiana	365
D2	rimozione di macchie ed impronte (esclusi soffitti e controsoffitti)	Quotidiana	365
D3	detersione, igienizzazione disincrostazione	Quotidiana	365
D4	fornitura di materiale igienico caricamento, controllo funzionamento, detersione ed igienizzazione e ripristino di eventuali guasti	Quotidiana	365
D5	svuotamento, detersione ed igienizzazione	Quotidiana	365
D2	accurata detersione ed igienizzazione (esclusi soffitti e controsoffitti), deragnatura	Mensile	12
D5	accurata detersione ed igienizzazione	Mensile	12

\* ipotizzando che il servizio sia richiesto 7 giorni su 7

Per semplicità e al fine di non fornire alcun dato che possa ricondurre ad un valore economico si riporta nella tabella seguente il dimensionamento ipotizzando delle rese non reali, ma riportate solo per esplicitare il criterio di calcolo.

ATTIVITÀ		RESA ORARIA (MQ/H)	ORE GIORNALIERE	ORE MENSILI (PER LE PERIODICHE MENSILI)
D1	detersione e igienizzazione	500	2,00	
D2	rimozione di macchie ed impronte (esclusi soffitti e controsoffitti)	900	1,11	
D3	detersione, igienizzazione disincrostazione	200	5,00	
D4	fornitura di materiale igienico caricamento, controllo funzionamento, detersione ed igienizzazione e ripristino di eventuali guasti	900	1,11	
D5	svuotamento, detersione ed igienizzazione	600	1,67	
D2	accurata detersione ed igienizzazione (esclusi soffitti e controsoffitti), deragnatura	800		1,25
D5	accurata detersione ed igienizzazione	500		2,00
<b>TOTALE</b>			<b>10,89</b>	<b>3,25</b>

Come si evince dalla tabella per la pulizia quotidiana sono necessarie 115,34 ore giornaliere, mentre per le pulizie periodiche (mensili) sono state stimate 73,34 ore mensili. Moltiplicando il primo dato per il numero di interventi annui (365) si ha il monte ore annuo per le pulizie ordinarie, moltiplicando il secondo numero per il numero di interventi periodici previsti (12) si ottiene il monte ore annuo per le pulizie periodiche.

Per dimensionare il numero di risorse, dovrà essere svolta un'analisi comparata del monte ore per singola attività e le fasce orarie di esecuzione del servizio. Ipotizziamo che le fasce di esecuzione del servizio indicate dall'Amministrazione sono dalle 6,00 alle 9,00 (fascia costituita da 3 ore) e che le periodiche debbano essere fatte solo il primo lunedì del mese dalle 18 alle 22 (fascia costituita da 4 ore). Si ha quindi che:

**Il numero di risorse da impiegare per la pulizia ordinaria è dato da:** numero di ore giornaliere necessarie/fascia oraria =  $10,89/3 = 3,63 = 4$  addetti

**Il numero di risorse da impiegare per la pulizia periodica è dato da:** numero di ore periodiche necessarie/fascia oraria =  $3,25/4 = 0,82 = 1$  addetto

Per le periodiche vengono, solitamente, impiegati almeno 2 addetti, quindi nell'esempio ipotizzato, anche se sarebbe sufficiente un addetto per svolgere le attività mensili nella fascia oraria richiesta, CLS impiegherebbe 2 addetti (che ovviamente terminerebbero l'intervento in una fascia oraria più breve)

Per individuare il numero di risorse che dovranno essere turnate per garantire la continuità del servizio, si dovranno prendere in considerazione il numero di giorni di ferie e di permessi, nonché il tasso di assenteismo aziendale per malattie, ecc..

Nell'esempio pocanzi detto potranno essere impiegate, quindi, 6 risorse per le attività ordinarie, turnate in maniera tale da garantirne la presenza di almeno 4 giornalmente. Il numero sarà funzione, inoltre, del dimensionamento previsto presso gli altri edifici, nonché dalla loro distanza. In determinati casi, infatti, potrà essere previsto un numero di risorse jolly dedicato alle sostituzioni in caso di assenze o anche di ritardi in maniera tale da avere in qualsiasi situazione la continuità dei servizi. Per quanto riguarda le periodiche, invece, queste saranno svolte da squadre che opereranno trasversalmente su tutti gli immobili. Il numero di risorse sarà quindi calcolato considerando il numero di risorse coesistenti presso ogni edificio, il loro impegno orario, ferie, permessi, tasso di assenteismo, vicinanza degli edifici, ecc. **In sostanza il dimensionamento in termini di numero di risorse impiegate non dipenderà solo dal numero di ore necessarie per la pulizia del singolo edificio, ma sarà individuato considerando l'intero patrimonio, fermo restando di limitare grandi spostamenti degli addetti alle pulizie (ossia assegnare ad uno stesso addetto la pulizia di edifici molto distanti tra di loro).**

Nell'esempio ipotizzato, per quanto le attività da svolgere non presentino particolari criticità e complessità e, quindi, potrebbero essere svolte tutte da un 2° Livello (CCNL Multiservizi) si potrebbero impiegare, visto che comunque si tratta di un edificio aperto al pubblico, di servizi igienici, per le periodiche un 3° Livello e si potrebbe prevedere che tra le 4 risorse impiegate vi sia sempre una risorsa di 3° Livello che faccia da caposquadra.

Nell'ipotesi fatta il piano di lavoro, per l'edificio in esame, è il seguente:

ATTIVITÀ	GIORNI	FASCIA ORARIA	ADDETTI	NUMERO ADDETTI DI SOSTITUZIONE	MONTE ORE GIORNALIERO	MONTE ORE MENSILE	MONTE ORE ANNUALE
Attività ordinarie (Giornaliere)	Lun - Dom	6,00 - 9,00	1 di 3° Livello 3 di 2° Livello	2	10,89	331,24	3.975
Attività periodiche (Mensili)	1° Lunedì del mese	18,00 - 22,00	2 di 3° Livello			3,25	39

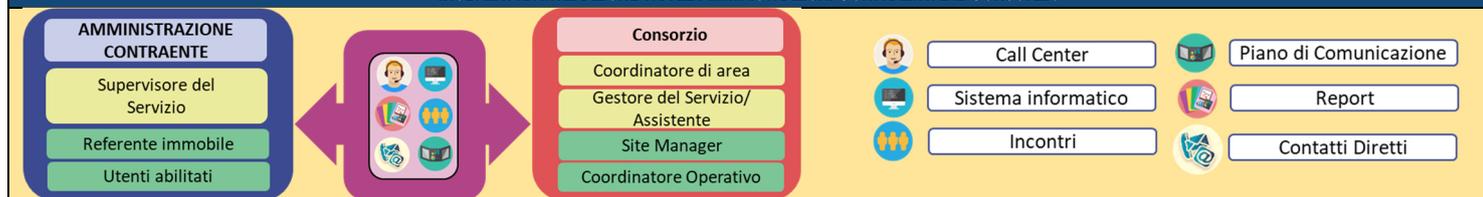
### C.3 LOGICHE E MODALITÀ DI COORDINAMENTO (VERTICALE E ORIZZONTALE) TRA LE DIVERSE AREE/FUNZIONI/FIGURE PROFESSIONALI

In questo paragrafo vengono descritte le modalità di interazione tra le figure chiave dell'organizzazione della struttura operativa:

- \* Nei confronti delle singole AC (fase operativa di gestione dei Contratti);
- \* All'interno della stessa struttura operativa proposta

Per quanto riguarda le modalità di interazione con la Città Metropolitana di Roma, queste non cambiano rispetto a quelle descritte nell'ambito della struttura organizzativa (Paragrafo A.1.2 al quale si rimanda). La struttura delle interfacce e i mezzi di comunicazione messi a disposizione, nonché le informazioni scambiate tra le parti, come detto nell'ambito della struttura organizzativa sono differenti in funzione delle diverse fasi della convenzione, nel Paragrafo A.1.2 sono state descritte le principali modalità di interazione tra le parti nella Fase propeudeutica (Fase 1), ossia fase che va dall'avvio della convenzione (aggiudicazione definitiva/firma del contratto), passa per le RPF e termina con l'elaborazione degli ODF, di seguito, invece, sono descritte quelle relative alla **Fase operativa (Fase 2)**, ossia fase di espletamento dei servizi attivati.

#### MODALITÀ DI INTERAZIONE TRA LE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI E IL CONSORZIO



**MODALITÀ DI INTERAZIONE TRA LE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI E IL CONSORZIO**

<p><b>FUNZIONI DI INTERFACCIAMENTO CON L'AMMINISTRAZIONE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ <b>Coordinatore di Area:</b> per la verifica congiunta dello stato d'avanzamento dei servizi, nonché per discutere di eventuali anomalie contrattuali insorte (livelli di servizio non adeguate, opportunità di miglioramento, ecc.);</li> <li>✘ <b>Gestore del Servizio</b> (e/o Assistente qualora presente): principale interfaccia del supervisore per qualsiasi evento ed informazione legati all'espletamento dei servizi convenzionati;</li> <li>✘ <b>Site Manager/Coordinatore Operativo</b> (qualora presenti): principali interfacce dei referenti degli immobili da parte dell'Amministrazione per qualsiasi informazione relativa all'espletamento dei servizi nell'ambito degli edifici di competenza;</li> </ul>
<p><b>STRUMENTI DI INTERFACCIAMENTO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✘ <b>Call Center:</b> attraverso tale strumento l'AC (il Supervisore, i Referenti degli immobili e, in genere, gli utenti che saranno abilitati dall'Amministrazione all'accesso a tale funzione) potrà effettuare le richieste di intervento ed avere informazioni circa le attività svolte, lo stato di avanzamento delle richieste, le attività in programma e, in genere, tutte le informazioni relative ai servizi convenzionati;</li> <li>✘ <b>Sistema Informatico:</b> attraverso tale strumento, grazie alla profilazione utenti (associazione ad ogni utente di specifici profili di accesso alle informazioni concordati con il Supervisore), ogni figura potrà, a diversi livelli, accedere alle informazioni ivi contenute (programmazione, stato delle richieste, esiti dei controlli, indicatori di prestazione, ecc.) ed effettuare richieste di intervento; <b>Incontri:</b> CLS prevede di organizzare incontri periodici con i Referenti dell'Amministrazione al fine di verificare l'andamento dei servizi ed individuare opportune strategie di miglioramento dei livelli di servizio;</li> <li>✘ <b>Piano di Comunicazione:</b> al fine di agevolare il passaggio al nuovo Appalto e rendere chiari i livelli di servizio oggetto del singolo contratto, CLS implementerà ad inizio appalto un Piano di Comunicazione (brochure, carta dei servizi, dépliant, ecc.) volti a fornire informazioni circa le Indicazioni del Consorzio, i servizi attivati con i relativi livelli di servizio (ad esempio fasce orarie, frequenze, ecc.), i Responsabili del Consorzio, le modalità di contatto con CLS, le modalità di utilizzo del Sistema Informatico e di accesso al Call Center, ecc.</li> <li>✘ <b>Reportistica:</b> mensilmente si invieranno degli appositi report riportanti le attività svolte nel mese precedente con evidenziati gli eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato/previsto, i risultati dei controlli fatti con evidenza delle non conformità rilevate e delle azioni correttive intraprese, le attività straordinarie svolte, il relativo costo e l'importo a consumo residuo, gli indicatori di prestazione e di soddisfazione e il relativo valore del livello di servizio, il confronto di questi con i valori dei mesi precedenti (trend degli indicatori), ogni altra informazione utile a definire e quantificare le attività svolte e la qualità delle stesse. I report saranno differenziati in funzione del destinatario del report stesso, ossia per ogni tipologia di destinatario i report conterranno esclusivamente le informazioni di interesse (ad esempio al Supervisore sarà inviato un report riguardante l'andamento dei servizi su tutti gli immobili, mentre al Referente dell'edificio sarà inviato un report riguardante solo le informazioni relative all'immobile di competenza);</li> <li>✘ <b>Contatti diretti:</b> tutti gli utenti abilitati dall'AC potranno, inoltre, contattare il personale responsabile di CLS tramite i canali di comunicazione "ordinari", ossia telefono, email, ecc. a tal proposito ad inizio appalto saranno comunicati i riferimenti di tutte le figure responsabili e, se necessario, dei capitulo/capisquadra, nonché delle risorse reperibili e di pronto intervento.</li> </ul>

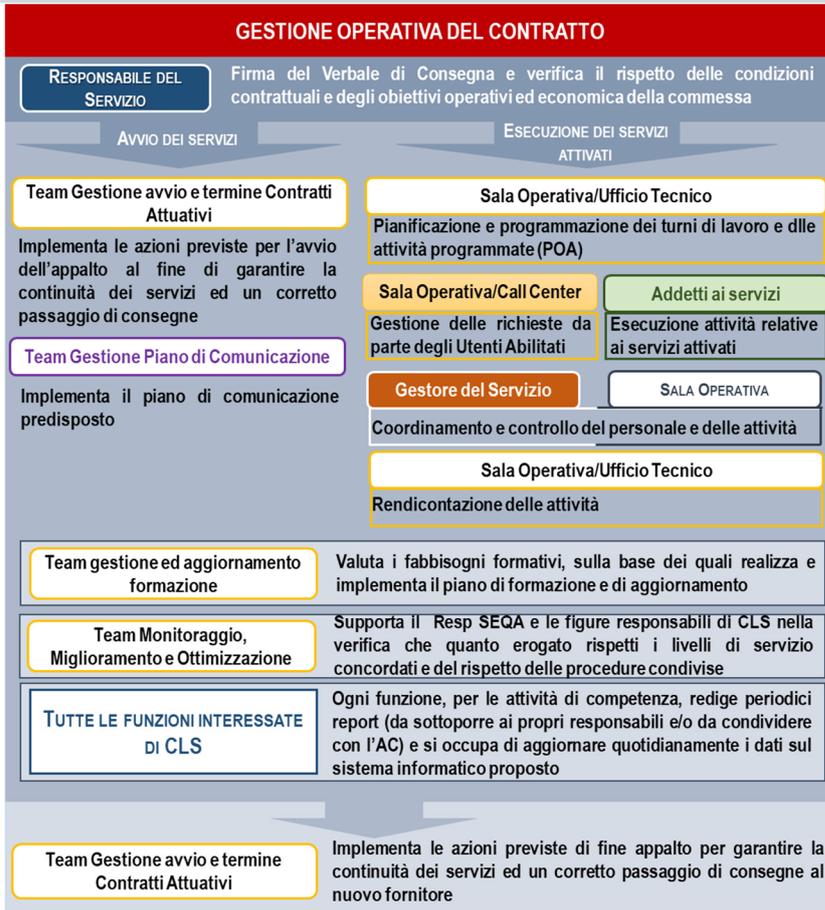
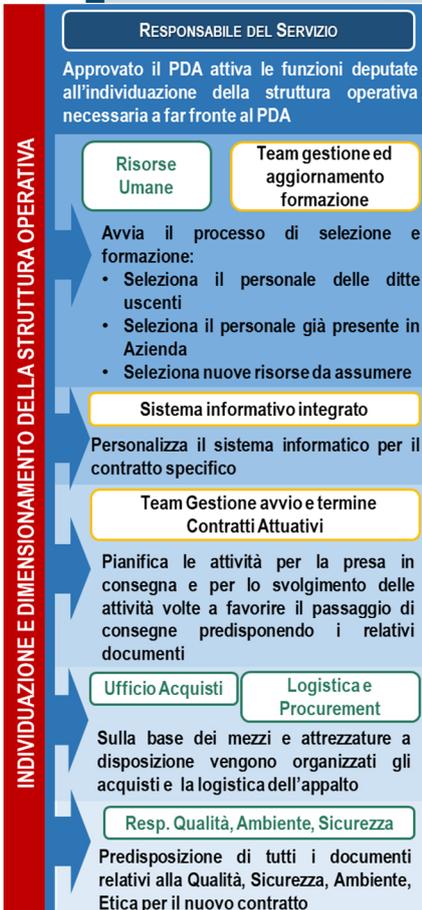
**MODALITÀ DI INTERAZIONE TRA GLI UTENTI DELLE STRUTTURE E IL CONSORZIO**



L'interazione con l'utenza degli immobili (intesa sia come utenza interna non abilitata all'utilizzo del Call Center e del Sistema Informatico, sia come utenza esterna, ossia i fruitori dei servizi erogati dall'Amministrazione) risulta fondamentale nell'ottica del miglioramento continuo delle attività. Per tale motivo CLS ha ritenuto opportuno sviluppare degli strumenti ad hoc in grado di coinvolgere l'utenza in questo processo. Per coinvolgere l'utenza a tutti i livelli, sono stati previsti i seguenti strumenti:

- ✘ **Portale web:** per ogni Amministrazione Contraente CLS realizzerà e gestirà un portale web dei servizi attivati. In tale portale saranno riportate tutte le informazioni relative ai servizi svolti e alle procedure di sicurezza vigenti nell'obiettivo. Gli utenti potranno, inoltre, utilizzare l'App del Portale dei Servizi per essere sempre al passo con le informazioni relative all'andamento dei servizi;
- ✘ **Rilevazione della Customer Satisfaction** attraverso la compilazione on-line di un questionario presente in una area del Portale Web di ogni Commessa o compilazione di questionari cartacei da inserire in appositi box posizionati in punti strategici di comune accordo con l'Amministrazione Contraente;
- ✘ **Attivazione di una pagina Facebook** alla quale iscriversi per condividere segnalazioni e spunti di miglioramento dei servizi.
- ✘ **Piano di Comunicazione** (Depliant illustrativi e carte dei servizi);

Oltre gli strumenti di interazione vi sono anche il Piano di sensibilizzazione (volto a sensibilizzare gli utenti sui temi della sicurezza e sull'importanza del rispetto del decoro degli immobili) e gli strumenti di informazione durante l'attività prettamente operativa, necessari a mantenere un alto livello di sicurezza nelle aree. Gli strumenti messi a disposizione per la comunicazione C LS – Utenza potranno essere utilizzati anche dalla stessa Amministrazione per favorire la comunicazione Amministrazione – utenza (ad esempio pubblicazione di informazioni circa i servizi propri dell'Amministrazione sul portale, pubblicazione di news sulla pagina facebook, ecc.)



Una volta definite le modalità di interazione tra le figure chiave coinvolte, passiamo a descrivere le modalità di interazione (verticali ed orizzontali) tra quelle interne alla struttura organizzativa di CLS durante la fase di erogazione dei servizi, distinguendo la fase di individuazione e dimensionamento della struttura operativa (dall'approvazione del PDA alla presa in consegna degli edifici) da quella operativa di ogni singolo Contratto. Una volta accettato il PDA sarà immediatamente avviata la procedura di attivazione del relativo Contratto, che è riportata, sinteticamente, nell'immagine (**Individuazione e dimensionamento della struttura operativa**). Ogni funzione coinvolta sarà informata circa le attività da svolgere e le tempistiche entro le quali dovranno essere concluse le attività al fine di garantire, alla firma del verbale di consegna, un pronto avvio dei servizi. Il Responsabile del Servizio provvederà, inoltre, ad individuare il Coordinatore dell'Area di riferimento, qualora non già individuato, e il Gestore del Servizio che sarà il responsabile di quel contratto. A "scalare" saranno individuate tutte le figure responsabili ed operative previste nel PDA. Sottoscritto il Verbale di Consegna saranno avviati i servizi richiesti. Il processo attraverso il quale saranno eseguiti i servizi presso ogni Amministrazione è riportato nell'immagine a lato (**Gestione Operativa del contratto**).

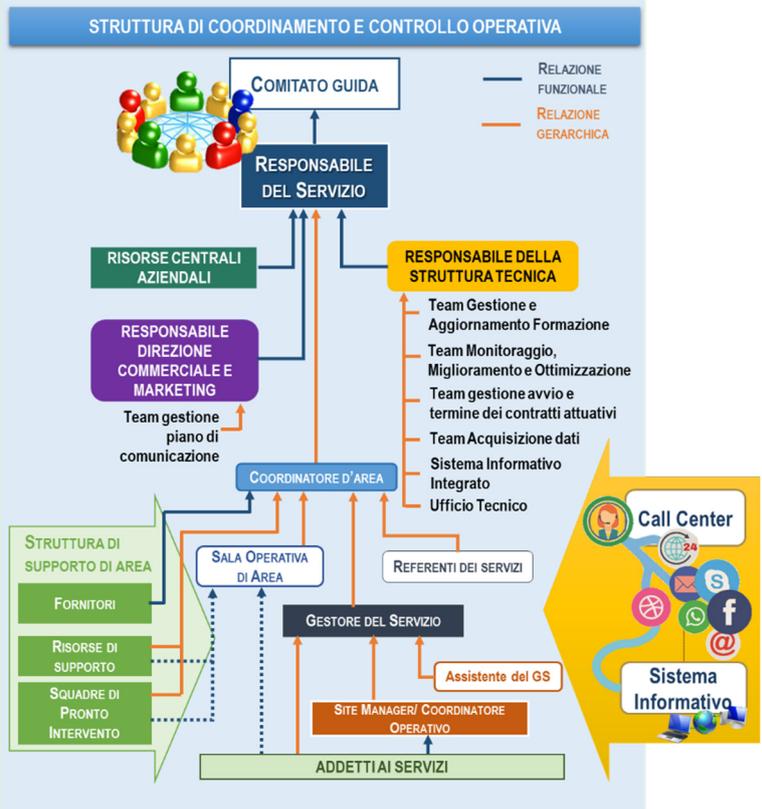
La Struttura Operativa prevede al vertice di ogni area il Coordinatore di competenza e al vertice di ogni singolo contratto il Gestore del Servizio che sarà l'interfaccia unica con l'Amministrazione Contraente per tutti gli aspetti inerenti la gestione ed esecuzione del contratto. L'Amministrazione potrà effettuare le richieste di intervento attraverso la Sala Operativa (durante il normale orario di lavoro) e il Call Center (al di fuori del normale orario di lavoro con instradazione automatica della chiamata) e il Sistema Informativo proposto che poi smisterà le richieste alla funzione di competenza. Ogni Gestore del Servizio sarà coadiuvato nelle sue funzioni dalle seguenti strutture:

- \* **Risorse Centrali Aziendali** per la parte amministrativa e contabile dell'appalto, per la consuntivazione delle attività, per l'invio delle schede consuntivo e delle fatture all'Amministrazione Contraente e per il controllo dei livelli di servizio e per la gestione di tutta la reportistica da inviare all'Amministrazione Contraente;
- \* **Sala Operativa/Call Center** per il coordinamento delle attività e delle risorse, per la gestione delle richieste e per la tracciabilità di tutte le attività;
- \* **Struttura Tecnica** per la pianificazione, l'ottimizzazione e per il miglioramento dei servizi.

Il Gestore si interfacerà con i Site Manager/Coordinatori Operativi (qualora presenti) in merito agli aspetti più strettamente operativi dell'appalto, coordinando le attività in maniera che siano rispettate le specifiche richieste dall'Amministrazione Contraente. Nell'immagine viene riportata la Struttura di Coordinamento proposta.

Al vertice della struttura vi è il **Comitato Guida** che è l'organo di vigilanza dell'intera convenzione e, quindi, approva e stabilisce le strategie operative da seguire nella fase operativa. Il **Responsabile del Servizio** ha il compito di supervisionare tutti i contratti stipulati. In tale mansione è supportato dalle **Risorse Centrali Aziendali** (ogni funzione per le mansioni di competenza). Al Responsabile del Servizio riportano tutte le altre figure deputate al coordinamento e controllo delle attività e, quindi:

- \* **Responsabile Direzione Commerciale e Marketing** per le attività di comunicazione inerente ogni singolo contratto;
- \* **Responsabile Struttura Tecnica** per tutte le attività legate alla gestione ed organizzazione delle risorse e delle attività (pianificazione, formazione, passaggio di consegne, personalizzazione del sistema informativo, monitoraggio ed ottimizzazione, ecc.);
- \* **Coordinatore di Area:** per l'andamento dei contratti presenti nell'area di competenza (rispondenza dello standard concordato, del budget a disposizione, problematiche accorse, ecc.



Al Coordinatore riportano i Gestori dei Servizi della propria area relativamente a tutte le attività legate all'espletamento dei servizi presso le commesse di competenza (al Gestore riportano, eventualmente, i Site Manager/Coordinatori Operativi e/o gli Assistenti). Come detto nel Paragrafo A.1.2 il coordinamento e controllo si differenzia a seconda delle fasi della convenzione. Il Coordinamento e controllo nella fase esecutiva sarà svolto, in primis, singolarmente per ogni commessa con l'obiettivo di:

- \* rispettare e migliorare i livelli di servizio definiti con la singola AC;
- \* Rispettare la pianificazione e le procedure implementate.

Conseguentemente seguirà il controllo operativo sull'intera convenzione al fine di garantire che non vi siano disallineamenti qualitativi e prestazionali tra le diverse unità di gestione. In questa fase i principali attori coinvolti nelle attività di coordinamento e controllo sono, per quanto riguarda il singolo contratto:

- \* **Responsabile della Struttura Tecnica:** ha il compito di coordinare e controllare le attività di implementazione del sistema informatico offerto (personalizzazioni, profilazione utenti, popolamento con i dati della singola Unità di Gestione, ecc.), di formazione ed aggiornamento del personale, di programmazione e consuntivazione dei servizi e, in genere, del monitoraggio ed ottimizzazione di ogni contratto attivato. Mensilmente, nella fase di avvio, e trimestralmente, nella fase a regime, presenta al Responsabile del Servizio report riepilogativi circa l'andamento dei contratti e lo stato d'avanzamento delle attività di competenza.
- \* **Coordinatore di Area:** ha il compito di controllare e supervisionare l'operato dei Gestori del Servizio dell'Area di competenza e di supportarli nella gestione di eventi imprevisti/straordinari. Si occupa, inoltre, di individuare le best practice tra i contratti gestiti e di applicarle su tutte le commesse al fine di garantire una omogeneizzazione dei livelli di servizio erogati e al contempo un'ottimizzazione della gestione dei servizi. Mensilmente, nella fase di avvio, e trimestralmente, nella fase a regime, presenta al Responsabile del Servizio report riepilogativi inerenti l'andamento delle commesse gestite.
- \* **Gestore del Servizio (eventualmente coadiuvato dall'Assistente/i):** ha il compito di coordinare e controllare le attività da svolgere nell'ambito dell'espletamento dei servizi attivati. In particolare coordina il personale affinché sia rispettato il programma delle attività e siano evase le richieste di intervento nel rispetto delle tempistiche richieste nella documentazione di gara ed eventualmente migliorate nella presente offerta, gestisce le eventuali assenze del personale, effettua i controlli sui servizi. Il Gestore ogni mese aggiorna (tramite appositi report) il proprio Coordinatore di Area riguardo l'andamento dei servizi nel mese in esame (attività svolte, criticità riscontrate e gestite, risorse impiegate, attività straordinarie svolte, materiali consumati, valori degli Indicatori di Prestazione relativamente al mese in esame e confronto di tali valori con i mesi precedenti, spese extra sostenute, rispetto del budget mensile, reclami pervenuti da parte dell'utenza, valutazione delle risorse impiegate in termini di produttività, rispetto degli orari di lavoro, delle prescrizioni ambientali e della sicurezza, correttezza e ed educazione).
- \* **Site Manager/Coordinatori Operativi** (se presenti): hanno il compito di supportare il Gestore del Servizio nell'attività di controllo e coordinamento nell'ambito dell'edificio o edifici di competenza. Tali figure settimanalmente (e ogni qualvolta ve ne sia necessità) aggiornano il Gestore circa le attività svolte nella settimana, le risorse impiegate, il materiale utilizzato (consumi ed eventuale necessità di riordini), le richieste di intervento evase e/o programmate, i risultati dei controlli qualitativi svolti, le non conformità rilevate e le azioni correttive/preventive attivate, ecc.

Per quanto riguarda la fase esecutiva relativa all'intera convenzione, le attività di coordinamento e controllo sono svolte da:

- \* **Comitato Guida:** il comitato ha il compito di supervisionare l'intera convenzione dal punto di vista operativo al fine di verificare il rispetto delle prescrizioni contrattuali su tutte le Unità di Gestione attive, individuare opportune aree di miglioramento, implementare strategie correttive/preventive o di sviluppo della convenzione, individuare le best practice e applicarle su tutte le unità di gestione, razionalizzare ed ottimizzare le risorse fra le unità di gestione al fine di garantire un elevato livello qualitativo a tutte le Amministrazioni Contraenti (in caso di problemi presso un'unità di gestione si possono individuare e attuare tutte le azioni preventive affinché tale problema non si presenti presso le altre unità di gestione, analogamente le azioni intraprese presso un'unità di gestione che hanno portato a un miglioramento dei livelli di servizio erogati e percepiti possono essere intraprese anche presso le altre unità di gestione).
- \* **Responsabile del Servizio:** ha il compito di coordinare e controllare l'operato dei Coordinatori di Area e della Struttura Tecnica. Tramite l'analisi dei report inviati dagli stessi e tramite colloqui con le singole Amministrazioni, nonché con Città Metropolitana di Roma stessa, elaborerà un piano di azioni volte a correggere situazioni critiche, prevenire il verificarsi di criticità, migliorare i livelli di servizio andando ad agire sulla singola commessa.
- \* **Responsabile della Struttura Tecnica:** ha il compito di supportare il Responsabile del Servizio nelle attività di controllo ed ottimizzazione di ogni appalto attivato.

Le funzioni di **Call Center**, **Sala Operativa**, e **Sistema Informatico** sono di supporto a tutte le figure suddette per la gestione, il coordinamento e il controllo delle risorse coinvolte nell'operatività di ciascuna commessa attivata. Il **sistema informatico**, contenendo tutte le informazioni relative al singolo contratto sarà lo strumento principale per effettuare i controlli da parte di tutte le figure della struttura di coordinamento e controllo, nonché per le Amministrazioni stesse. Il sistema permetterà, inoltre, di svolgere tutte le opportune **analisi atte a confrontare le attività svolte e i risultati ottenuti con le attività pianificate/previste e i risultati attesi**. Attraverso il sistema sarà inoltre possibile **pianificare e gestire le risorse in maniera automatica** grazie ai moduli relativi alla **programmazione delle attività e alla gestione delle risorse** (organizzazione dei turni, distribuzione delle risorse in funzione delle attività programmate, ecc.). **La Sala Operativa supporterà ogni Gestore del Servizio** nella gestione delle richieste di intervento straordinario, nella pianificazione delle attività, nel coordinamento delle risorse (assegnando alle risorse le attività in funzione del carico di lavoro, della turnistica, delle singole esigenze), nella gestione ed esecuzione dei controlli, nell'attivazione delle risorse di supporto.

#### C.4 LOGICHE, MODALITÀ E PROCESSO DI ASSUNZIONE DEL PERSONALE

Il CCNL applicato dalle Indicate dal Consorzio prevede l'obbligo di assunzione del personale della Ditta Uscente. Alla base delle assunzioni del personale, quindi, vi sarà l'attenzione alla salvaguardia occupazionale per il personale che, a vario titolo, è impiegato nei servizi in oggetto presso ogni Amministrazione Contraente. Trattandosi di una convenzione vi saranno, per le Amministrazioni Contraenti, delle variazioni contrattuali, ciò comporterà il verificarsi delle seguenti possibili situazioni:

- \* Uno o più servizi attivati sono "nuovi", non vi è un precedente appalto ricollegabile a tali servizi e quindi personale da assumere;
- \* Uno o più servizi costituiscono un prolungamento di appalti già in essere (stessi livelli di servizio richiesti);
- \* Uno o più servizi sono stati rimodulati e riprogettati e, quindi, il personale della Ditta (o Ditte) uscente è insufficiente (incremento dei livelli di servizio richiesti) o in esubero (decremento dei livelli di servizio richiesti);
- \* Uno o più servizi precedentemente svolti presso l'AC non vengono richiesti ed attivati con la Convenzione (a fronte di variazioni di esigenze della PA o di una diversa modulazione di altri servizi attivati).

Sulla base di queste casistiche CLS procederà a:

- \* Assorbire, ove possibile, tutto il personale precedentemente impiegato nello svolgimento dei servizi attivati;
- \* Individuare nuove risorse nel caso in cui il personale di cui al punto precedente non sia sufficiente.

Nel caso in cui vi sia la riduzione/eliminazione di alcuni servizi precedentemente svolti presso l'AC, ossia vi sia un esubero di risorse, CLS al fine di garantire la salvaguardia occupazionale applicherà le seguenti soluzioni (l'ordine indicato rappresenta l'ordine con il quale saranno applicate le soluzioni)

1. **Mobilità interna all'appalto:** qualora vi sia un esubero di personale su determinati servizi, ma su altri vi sia necessità di assunzione del personale CLS si impegna, compatibilmente con le necessità di ognuno e con le esigenze dell'AC e dei servizi stessi, a riqualificare il personale in esubero per la nuova posizione per la quale è necessaria una nuova assunzione;
2. **Mobilità interna alla convenzione:** qualora non fosse possibile o sufficiente quanto previsto al punto precedente CLS, qualora su altri appalti stipulati in Convenzione vi sia la necessità di assunzione del nuovo personale, si impegna a sostenere il personale in esubero su un appalto ad un altro appalto (il più limitrofo) e, se necessario, a riqualificare il personale per il nuovo ruolo da assumere;
3. **Mobilità interna alle Aziende Indicate da CLS:** qualora non sia possibile o sufficiente quanto previsto nei punti precedenti CLS si impegna, qualora vi siano delle posizioni aperte su appalti "fuori convenzione" ad impiegare il personale in esubero su tali appalti (preferendo appalti in zone limitrofe a quella dell'appalto dove vi è personale in esubero);
4. **Pax Sociale:** qualora non fosse possibile e/o sufficiente quanto previsto nei punti precedenti CLS, in accordo con i sindacati, provvederà, al fine di garantire un maggior numero di posti di lavoro e, quindi, di assunzioni, a ridurre le ore contrattuali al personale da assorbire. In questo caso le attività straordinarie richieste saranno, preferibilmente e ove possibile, assegnate alle risorse che hanno subito una riduzione dell'orario così da "recuperare" la riduzione fatta cercando di garantire alle risorse uno salario il più vicino possibile a quello precedentemente erogato.

Tali soluzioni potranno essere soluzioni provvisorie, sarà fatta una costante rimodulazione del personale anche in funzione di possibili licenziamenti/pensionamenti nel corso di ogni singolo contratto (ad esempio nel caso dell'applicazione della Pax Sociale, potranno essere ripristinati gli orari contrattuali iniziali).

**D. METODOLOGIE TECNICHE-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI GESTIONALI**

**D.1 MODALITÀ DI COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA**

La formazione e l'aggiornamento dell'Anagrafica Tecnica sono elementi indispensabili per una gestione dei servizi efficace ed efficiente, che permetta di conoscere approfonditamente gli immobili dell'AC. Sulla base dell'Anagrafica Tecnica saranno costruiti infatti i documenti di analisi e programmazione espressamente richiesti dal Capitolato (come ad esempio il POA), per questo il fatto che la fase di formazione della stessa sia rapida, efficace ed efficiente è di grande importanza.

I dati e le informazioni confluiranno nel database del Sistema Informativo e permetteranno una più efficace gestione dei servizi richiesti da ogni singola AC. Il Consorzio, quindi, svolgerà su tutti gli immobili delle Unità di Gestione delle AC le seguenti attività:

- ✗ L'acquisizione dati;
- ✗ Il rilievo e censimento architettonico;
- ✗ La strutturazione dell'anagrafe attraverso l'attribuzione di un codice univoco a ciascun elemento/componente e compilazione di schede informatizzate, identificative delle caratteristiche con relative fotografie;

Si segnala come il Consorzio non si limiterà al rilievo dei singoli ambienti dei fabbricati o porzioni di fabbricato costituenti l'Unità di Gestione come da richieste del Capitolato, ma, in **miglioramento a quest'ultime, provvederà a rilevare**, previo consenso della singola AC, come si vedrà più avanti in dettaglio, diversi elementi aggiuntivi, tra cui:

- ✗ le postazioni di lavoro e gli arredi;
- ✗ **lo stato dell'edificio** in termini di adeguamento normativo, sicurezza e decoro, con elaborazione di schede informatizzate esplicative dei giudizi acquisiti e rappresentazione fotografica a corredo delle stesse.

Per mettere in pratica quanto fin qui detto, il Consorzio ha deciso di suddividere l'intero processo in diversi momenti:

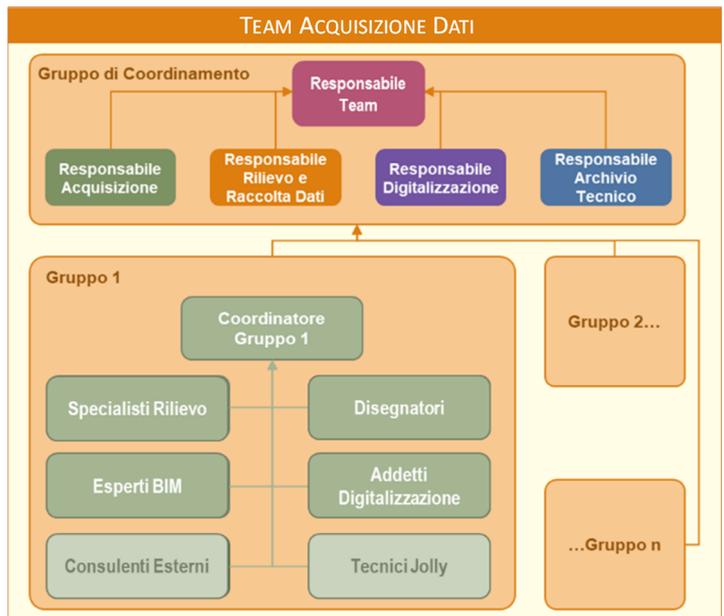


L'utilizzo del **Sistema Informativo, dedicato alla presente Convenzione**, consentirà ad ogni AC di **avere disponibile un vero e proprio "sistema esclusivo" per la gestione operativa** (aggiornamento/modifica) delle informazioni trattate, che potranno essere facilmente consultate, modificate, aggiornate, integrate, stampate ed esportate, sia da parte dei tecnici del Consorzio che appunto di quelli autorizzati dell'AC stessa.

Prima di entrare nel dettaglio del processo di formazione dell'Anagrafica, è opportuno ricordare come esso prenda le mosse già nella fase dei sopralluoghi iniziali, che, come abbiamo visto precedentemente, vede impegnati specifici gruppi di lavoro in attività di rilievo finalizzate alla stesura del PDA. Tali gruppi di lavoro fanno parte del **Team Acquisizione Dati** che si occuperà di gestire, coordinare e pianificare gli incontri, l'acquisizione dei dati e i sopralluoghi, coordinando quindi le attività operative di rilievo, censimento e restituzione informatica, verificando la corretta esecuzione di tutte le fasi e il rispetto dei tempi preventivati. L'organizzazione in gruppi di lavoro è conseguenza della volontà del Consorzio di definire una **compagine flessibile**, che risponda efficacemente alle criticità di una Convenzione: all'inizio della stessa, infatti, le attività propedeutiche alla formazione dell'anagrafica dovranno essere svolte, contemporaneamente, per diverse Amministrazioni. Per ovviare a ciò si è appunto preventivata un'organizzazione in gruppi di lavoro, in grado, in caso di necessità e/o specifiche esigenze dell'AC, di agire indipendentemente, sotto la supervisione del **Gruppo di Coordinamento**.

**D.1.1 ACQUISIZIONE DATI, RILIEVO E CENSIMENTO ARCHITETTONICO, RESTITUZIONE DEI DATI GRAFICI E ALFANUMERICI SU SISTEMA INFORMATIVO**

La metodologia adottata e sperimentata anche nella gestione di precedenti appalti in regime di convenzione da diverse consorziate indicate permetterà un miglioramento dei tempi di consegna come di seguito indicato.



MIGLIORAMENTO TEMPI DI CONSEGNA DELL'ANAGRAFICA TECNICA		
CONSEGNA	TEMPI PREVISTI DAL CAPITOLATO	TEMPISTICHE MIGLIORATE
Consegna degli Elaborati Grafici	90 giorni da consegna degli immobili	<b>30 giorni</b> da consegna degli immobili

Questi tempi potranno subire ulteriori diminuzioni in funzione della qualità del materiale fornito dall'Amministrazione convenzionante.

CASI	TEMPISTICHE PROPOSTE*
Presenza solo di elaborati (planimetrie) cartacei relativi al fabbricato oggetto del servizio	<b>25 giorni</b>
Presenza di elaborati (planimetrie) in formato CAD relativi al fabbricato oggetto del servizio	<b>20 giorni</b>
Presenza di Anagrafica (in forma sia grafica che alfanumerica) in formato elettronico	<b>15 giorni</b>

**D.1.1.1 Acquisizione dati**

La prima fase operativa di acquisizione dati comprenderà sia la raccolta della documentazione esistente presso gli archivi dell'AC, che la creazione di un archivio documentale per il riordino delle informazioni e dei documenti raccolti, con l'obiettivo di:

- ✗ individuare preliminarmente componenti strutturali;
- ✗ individuare consistenza superficiale e volumetrica;
- ✗ individuare caratteristiche e consistenze ambienti e arredi;
- ✗ valutare stato aggiornamento documenti tecnico – giuridici.

La documentazione raccolta sarà analizzata per verificare la necessità di integrarla con quella mancante e per avere un quadro conoscitivo di base del patrimonio il più completo possibile. L'attività di rilievo documentale avrà la finalità di raccogliere in modo esaustivo tutta la documentazione significativa per l'inquadramento anagrafico, amministrativo, gestionale, autorizzativo, normativo, del patrimonio immobiliare. La raccolta puntuale della documentazione prevede, in particolare, le seguenti attività:

- ✗ acquisire presso l'Amministrazione i documenti di progetto, in particolare riguardanti la consistenza immobiliare;
- ✗ raccogliere documentazione riguardante il programma delle attività del fornitore/fornitori uscenti.

Il rilievo degli ambienti per la costruzione dell'anagrafe avverrà basandosi su un **programma** concordato ed approvato preventivamente con l'Amministrazione.

**Il Consorzio è in grado di ridurre i tempi di raccolta dati grazie alla gestione delle informazioni che ha acquisito già durante i sopralluoghi iniziali, che, come visto, saranno gestiti dallo stesso Team Acquisizione Dati, con l'obiettivo di utilizzarne i dati anche per la costruzione dell'Anagrafica. Il Team effettuerà un'analisi dei dati già in possesso del Consorzio in seguito a tali sopralluoghi e stilerà un elenco delle informazioni mancanti o incomplete che sarà necessario reperire in questa fase.**

La raccolta dati verrà pianificata ed ottimizzata in base a:

- ✗ le informazioni già in possesso del Consorzio;
- ✗ individuazione dei dati mancanti, e quindi da acquisire;
- ✗ le esigenze prioritarie dell'Amministrazione, in modo da garantire uno svolgimento delle operazioni che risulti coerente con le sue esigenze.

La documentazione raccolta verrà analizzata, codificata, digitalizzata e successivamente archiviata nel Sistema Informativo che ne fornirà, attraverso la sua struttura modulare, **accessibilità logica, strutturata ed esclusiva**. In questa fase verrà compiuta anche la trasposizione informatica di tutti gli elaborati grafici raccolti in modo tale da rendere da subito disponibili tutte le planimetrie e le piante dei piani degli immobili esportati sia in formato DWG (come richiesto dal Capitolato) che in un modello BIM (miglioria del Consorzio). **Questo tornerà utile, in fase di rilievo e censimento, ai tecnici che attraverso l'utilizzo di tablet, sui quali saranno caricate tutte le piantine e saranno in grado di verificare la bontà dei dati riportati su tali piantine e di apportare modifiche direttamente sui files, qualora ci siano degli scostamenti tra lo stato di fatto e il rilievo.**

### D.1.1.2 Rilievo e censimento architettonico

Le operazioni di rilievo e censimento di tutti gli elementi/componenti rilevabili "a vista" permetterà di identificare e descrivere il singolo elemento associato in modo univoco alle planimetrie prodotte. **Si sottolinea ancora una volta come le squadre di tecnici addette ai rilievi saranno le stesse che, in fase di ricezione dell'RPF, hanno svolto il sopralluogo utile per prendere conoscenza della consistenza degli spazi. In questo modo potranno partire da una base e da una conoscenza pregressa, che approfondiranno in questa fase raccogliendo ulteriori e più dettagliate informazioni utili alla creazione di un'Anagrafica Tecnica dettagliata.**

Grazie all'utilizzo di tablet e smartphone con installato un applicativo dedicato, le fasi di raccolta dati e quelle di caricamento degli stessi sul database del Sistema Informativo sono praticamente unificate: tramite l'utilizzo di tale app, infatti, al momento della conclusione della fase di rilievo e censimento buona parte dei dati che costituiranno l'anagrafica tecnica saranno già archiviati e ordinati nel Sistema, pronti per una finale raffinazione che permetta di trasformarli nella vera e propria anagrafica. **L'applicativo permetterà anche di verificare la bontà di tali dati e apportare qualora fosse necessario le eventuali modifiche.** Naturalmente l'utilizzo di questa app permetterà di accelerare enormemente i tempi di consegna dell'Anagrafica, come già riportato all'inizio del Capitolato. I dati che verranno rilevati sono riportati di seguito.

RILIEVO E CENSIMENTO DELLE CONSISTENZE ARCHITETTONICHE		
TIPOLOGIA DI RILIEVO	DESCRIZIONE GENERALE	DESCRIZIONE ATTIVITÀ PRINCIPALI
RILIEVO TIPOLOGICO	Finalizzato alla suddivisione logica degli spazi dell'immobile, con l'individuazione della destinazione d'uso. Saranno prodotte anche le informazioni relative alle superfici ed alla cubatura dell'edificio, provvedendo alla verifica degli eventuali dati già forniti dall'AC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ numero di piani;</li> <li>✗ codifica numerica progressiva dei singoli ambienti mediante un codice alfanumerico ed un codice a barre univoco;</li> <li>✗ codifica numerica progressiva dei singoli arredi;</li> <li>✗ destinazioni d'uso dei singoli locali;</li> <li>✗ superfici nette e lorde;</li> <li>✗ volumi lordi;</li> <li>✗ eventuali presenze di controsoffittature;</li> <li>✗ caratteristiche delle componenti edilizie con classificazione delle finiture interne ed esterne (materiali, tipologie, ecc.);</li> <li>✗ determinazione delle aree funzionali e dei centri di costo (sulla base delle indicazioni eventualmente fornite dall'AC);</li> <li>✗ ecc.</li> </ul>
RILIEVO GEOMETRICO - DIMENSIONALE	Ha lo scopo di individuare le dimensioni caratteristiche dei locali con l'indicazione degli impianti presenti all'interno. Tale attività verrà supportata dall'utilizzo di tecnologie CAD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ dimensioni lineari dei singoli ambienti e relative altezze;</li> <li>✗ luci nette porte e finestre con verso di apertura delle stesse;</li> <li>✗ superfici delle aperture finestrate (distinte tra apribili e non);</li> <li>✗ altezze avanzali;</li> <li>✗ quote altimetriche di dislivello in prossimità di connettivi verticali di collegamento</li> <li>✗ ecc.</li> </ul>

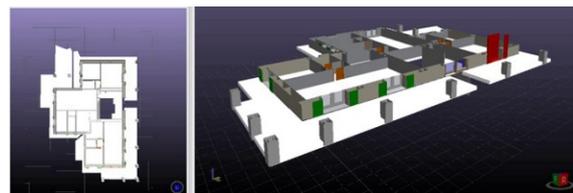
Eventuali altri dati possono essere aggiunti in funzione di necessità specifiche legate alle singole AC. Si specifica che per la rilevazione dei dati appena descritti si procederà con un'attività di indagine generale e con la compilazione di una specifica scheda di rilevamento, avente lo scopo di definire le tipologie spaziali e la qualità dei materiali ed identificare i principali elementi (ossia di tutti i dati riportati nel precedente elenco). L'indagine sarà eseguita a vista, senza attività di smontaggio, rimozione di pannelli, apertura di involucri e utilizzo di opere provvisorie. Affinché il lavoro di rilievo venga svolto nella maniera più corretta ed ordinata possibile, le attività saranno eseguite procedendo dall'esterno verso l'interno. Le fotografie saranno utilizzate a corredo ed integrazione degli elaborati grafici, dove questi non riescano facilmente a rappresentare parti molto elaborate. Le riproduzioni fotografiche saranno fatte scegliendo appositamente i punti di vista. Sulla pianta verranno indicate la posizione della macchina, la direzione della visuale e la distanza dell'oggetto dall'obiettivo.

### D.1.1.3 Restituzione dei dati grafici e alfanumerici su Sistema Informativo

La restituzione informatica dei dati grafici ed alfanumerici è l'ultima fase del processo di costituzione dell'Anagrafica Tecnica e si svolgerà parallelamente al procedere dei rilievi. **In questo modo tutte le informazioni rilevate saranno inserite nel Sistema Informativo, ad utilizzo esclusivo della singola AC.** Il Consorzio, al fine di garantire la corretta realizzazione del progetto, eseguirà, a monte dell'attività di popolamento, un'attività di predisposizione della base dati in modo tale da garantire l'univocità degli standard, l'omogeneità delle convenzioni e quindi l'uniformità dei dati. In questa fase verranno svolte le seguenti attività:

- ✗ scelta delle convenzioni grafiche da adottare;
- ✗ scelta delle caratteristiche del testo da utilizzare;
- ✗ scelta dei layer di restituzione grafica (verrà definito un layer per definire le diverse destinazioni d'uso degli spazi);
- ✗ inserimento dati di background;
- ✗ ecc.

**L'anagrafica tecnica sarà organizzata, dal punto di vista logico, come un albero a più rami che rappresentano i livelli via via più dettagliati delle informazioni.** All'interno della cartella "EDIFICIO" (contenente i dati generali dell'immobile in oggetto) saranno contenute le sotto-cartelle "LIVELLI" (contenenti i dati di dettaglio dei singoli piani) e "VANI" (unità minima all'interno dell'edificio). Grazie all'applicativo, ogni elemento sarà automaticamente geolocalizzato. Alle entità presenti nelle varie cartelle potranno sempre essere agganciati, oltre ai dati anagrafici, i dati in input e output della gestione; il sistema informativo si configura quindi come uno strumento che mette in relazione tra loro dati grafici e database di informazione, che è poi la definizione di BIM. Tale applicazione offre indiscussi vantaggi, perché all'interno del sistema sono presenti diversi tipi di dati, che vanno al di là della semplice rappresentazione di un edificio. Ma soprattutto, **tali dati possono essere automaticamente aggregati in molteplici forme, e restituiti all'interno del Sistema stesso**, con una elevatissima precisione.



Ad esempio sarà possibile calcolare automaticamente la superficie piastrellata di uno o più locali.

La conoscenza puntuale dei locali, oltre che attraverso tabelle alfanumeriche, sarà disponibile anche attraverso la produzione di elaborati grafici e la produzione di planimetrie di tutti i piani dell'edificio. Gli elaborati, prodotti in formato grafico vettoriale secondo lo standard DWG di Autocad e cartaceo, utilizzeranno gli standard definiti dalle norme di riferimento in vigore e saranno correlati tra loro. I dati raccolti durante i vari rilievi, inseriti all'interno del database, permetteranno di creare un collegamento diretto tra il disegno e i dati alfanumerici. Tutti i dati raccolti saranno facilmente consultabili tramite il Sistema Informativo, che tra l'altro **consente la visualizzazione delle Planimetrie direttamente tramite web senza necessità di installare componenti aggiuntive.** Tale modulo consente anche l'effettuazione di modifiche direttamente tramite sistema e l'automatico aggiornamento delle Planimetrie anche in formato DWG senza la necessità di ulteriori rielaborazioni.

**Inoltre sarà fornita una licenza AUTOCAD ad ogni AC.** Considerando che non tutte le Amministrazioni hanno a disposizione sistemi hardware e software di ultima generazione, il Consorzio, in miglioramento rispetto a quanto previsto dalla documentazione di gara, **provvederà anche a fornire versioni della documentazione dell'anagrafica sia in formati retrocompatibili con versioni software precedenti, sia in formati open per l'utilizzo di piattaforme differenti. In particolare l'utilizzo di formati Open segue le più recenti indicazioni e raccomandazioni fornite dal Governo Italiano sull'utilizzo di software e soluzioni elettroniche da parte delle Amministrazioni.**

### D.1.1.4 Elementi Aggiuntivi che verranno inseriti nell'Anagrafica

Come accennato precedentemente, le attività di formazione dell'Anagrafica Tecnica saranno allargate ad altri campi rispetto a quelli indicati nelle richieste del Capitolato di gara. Alcuni degli elementi aggiuntivi rilevati si dimostreranno di grande utilità, permettendo di ottimizzare diversi Servizi. Altri elementi si configurano soprattutto come informazioni aggiuntive per l'Amministrazione, che potrà avere un ritratto più fedele riguardo il proprio patrimonio. I principali elementi aggiuntivi rilevati possono essere così sintetizzati:

CATEGORIA	DATI RILEVATI		VANTAGGI
INFISSI	✗ Tipologia (Fissi/mobili)	✗ Possibilità di pulizia dall'interno/esterno	Conoscere gli infissi permette di ottimizzarne la pulizia
PUNTI LUCE	✗ Tipologia	✗ Collocazione	Questi dati permettono di ottimizzare le procedure di pulizia e al contempo di quantificare in maniera efficace i servizi di Pulizia, nonché di studiare le migliori procedure
BOCCHE ARIA	✗ Posizione	✗ Dimensioni	
ARREDI TERMICI	✗ Tipologia	✗ Dimensioni	
PAVIMENTI	✗ Caratteristiche particolari	✗ Flottante (sì/no)	
ASCENSORI	✗ Dimensioni	✗ Tipo utilizzo	

CATEGORIA	DATI RILEVATI			VANTAGGI
RUBINETTERIE	× Materiali	× Quantità	× Collocazione	per il trasporto dei Materiali di Consumo e delle Attrezzature necessarie.
MANIGLIE	× Materiali	× Quantità	× Collocazione	
INTERRUTTORI/PRESE	× Materiali	× Collocazione	× Tipologia	
ARREDI/ POSTAZIONI DI LAVORO	× Tipologia	× Fisso/Mobile	× Collocazione	Una conoscenza degli Arredi/PdL permette di ottimizzarne la pulizia.
	× Utilizzo	× Quantità	× Caratteristiche superfici	
RIFIUTI	× Collocazione	× Tipologia	× Tipologia di Rifiuto	Permette l'ottimizzazione dei servizi di pulizia e della gestione dei rifiuti.
	× Posizione Montacarichi		× Dimensioni;	
	× Caratteristiche e Collocazione Isole Ecologiche;			
ALTRE CARATTERISTICHE	× Orari e flussi di utilizzo		× Caratteristiche immobili rispetto normative antincendio e sicurezza	Servizio aggiuntivo per una conoscenza più approfondita degli immobili da parte delle AC
	× Caratteristiche rispetto all'accessibilità dei disabili;			

#### D.1.2 AGGIORNAMENTO DEI DATI ANAGRAFICI E COMUNICAZIONE ALLE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI DELLE AVVENUTE VARIAZIONI

Come accennato precedentemente, sarà possibile aggiornare costantemente l'anagrafica tecnica a seguito di modifiche sul patrimonio (ad esempio, durante la chiusura temporanea di un locale reparto, la riapertura di un ufficio, l'apertura di nuovi locali, ecc.). A tal fine sarà fondamentale rilevare modifiche che riguarderanno la disponibilità e la destinazione d'uso degli ambienti degli edifici e delle aree esterne. Tale aggiornamento potrà avvenire attraverso differenti modalità:

× **Visite di controllo sugli immobili oggetto del servizio** con l'obiettivo di verificare eventuali modifiche necessarie:

- ✓ Modifiche relative a categoria e destinazione d'uso;
- ✓ Modifiche relative a superfici che non più oggetto di pulizie o altri servizi potranno essere facilmente gestite attraverso la rimozione di un flag tra le caratteristiche del locale in questione;
- ✓ Modifiche delle consistenze, relative a superfici inizialmente non censite che prevedranno l'intervento di tecnici addetti al rilievo.

× **Segnalazione da parte dell'AC** circa eventuali cambiamenti previsti riguardo la destinazione d'uso di locali o di spazi esterni;

Per le attività operative di aggiornamento sarà di importanza assoluta l'utilizzo dei tablet in dotazione ai rilevatori. Tutte le modifiche saranno immediatamente disponibili in cloud, e grazie al Sistema Informativo i file di output saranno immediatamente aggiornati in tempo reale e disponibili alla consultazione.

Per quanto riguarda le comunicazioni delle avvenute variazioni dell'Anagrafica all'AC, uno dei mezzi principali di condivisione delle informazioni sarà senz'altro il **Sistema Informativo dedicato alla presente Convenzione: come** si vedrà nel Capitolo F ad esso dedicato, **ogni fase della Convenzione sarà tracciabile**. Questo non soltanto per quanto riguarda le attività predisposte per rispondere alla singola Amministrazione, ma anche in senso generale. In poche parole **ogni Amministrazione potrà tracciare sia le attività ad essa afferenti, sia quelle di tutta la Convenzione**. Questo per garantire l'assenza di corsie preferenziali o trattamenti impari tra le varie Amministrazioni Contraenti, alla base di quel rapporto trasparente e collaborativo che il Consorzio vuole stabilire con ogni AC. Per questo **sarà possibile tracciare, coerentemente con lo stato di avanzamento delle fasi, anche ogni specifica variazione nell'Anagrafica**. Oltre a tutte le possibili attività di tracciamento trasparente tramite Sistema Informativo, che permettono un livello di interattività elevatissimo, si vogliono ricordare anche gli altri canali che il Consorzio metterà a disposizione, come **l'Help Desk / Call Center, la casella di posta elettronica, il fax, e la chat dedicata**. Tutte le informazioni immediatamente disponibili sul Sistema Informativo saranno comunque comunicate anche attraverso questi canali.

#### D.2 ORGANIZZAZIONE DEL CALL CENTER

Il Call Center è uno dei principali tramite attraverso cui Amministrazione e Fornitore si interfacciano. Per questo, vista l'importanza della Convenzione, **in miglioramento rispetto alle richieste di capitolato (8:00-20:00, 365 gg l'anno), il Consorzio offre un Call Center presidiato H24, 365 gg l'anno**. Inoltre si fa presente che il servizio andrà oltre un normale call center. Un call center, normalmente, dispone infatti di una quantità limitata di canali di comunicazione, che possono essere di 2 tipi:

× **Sincroni**, quando il contatto tra mittente e ricevente è istantaneo (per esempio un **numero verde**);

× **Asincroni**, quando il ricevente può rispondere al mittente in un secondo momento (per esempio una **mail** o **numero di fax**).

Oltre ai normali canali previsti dal capitolato, sincroni (numero verde dedicato) e asincroni (fax ed email), il Consorzio metterà a disposizione altri canali di comunicazione, sia sincroni (**webchat, telegram, whatsapp**) che asincroni (**sistema informativo, canali social, sms**), trasformando il servizio di call center in un vero e proprio **Contact Center**.

Il Call Center avrà dunque un ruolo che andrà oltre la semplice ricezione delle richieste, ma garantirà un servizio "totale" di gestione delle esigenze delle AC, sia in fase di convenzionamento che in quella di gestione dei servizi attivati. Il Consorzio è in possesso di un **Call Center certificato** secondo la norma di qualità **UNI EN ISO 9001: 2015 e conforme alla UNI 11200:2010** (i livelli di servizio misurati utilizzano gli indicatori relativi alle prestazioni sulle chiamate inbound definiti nella norma stessa).

L'obiettivo è fornire un servizio di qualità, **che garantisca rapidità di azione e correttezza delle informazioni**. Per raggiungere tale obiettivo gli operatori saranno **adeguatamente formati e seguiti**, come si spiegherà meglio successivamente, ed avranno a disposizione diversi strumenti. Attraverso l'uso di Sistemi Automatici di Risposta (IVR), come richiesto da Capitolato, sarà ad esempio possibile identificare il chiamante e restringere il campo delle procedure automatizzate entro i confini del livello autorizzativo dell'interlocutore. In base ai diversi livelli d'accesso, gli utenti abilitati potranno comunicare con il Call Center mediante diversi canali (immagine sopra).

Gli utenti abilitati saranno individuati, in accordo con l'AC, **per ogni Amministrazione e per ogni Unità di Gestione**, in modo tale da ridurre al minimo gli errori durante la fase di gestione delle chiamate. All'interno del Sistema Informativo verranno create delle schede di riconoscimento di ciascun utente abilitato che riporteranno i dati utili al riconoscimento e alla localizzazione dell'utente stesso. Saranno raccolti, per ogni utente abilitato, i seguenti dati:

- × Codice Utente;
- × *Info Utente* (Nome, Ruolo, Contatti)
- × *Localizzazione* (area territoriale, AC, Edificio, Ufficio).

Il Sistema Informativo permetterà anche di accedere ad una serie di procedure standardizzate, pensate per ottimizzare e guidare la risposta dell'operatore, in modo da ridurre al minimo il margine di errore. Inoltre, per accelerare le procedure in caso di emergenza sarà attivato **una linea specifica dedicata alle emergenze**, il cosiddetto **numero rosso**.

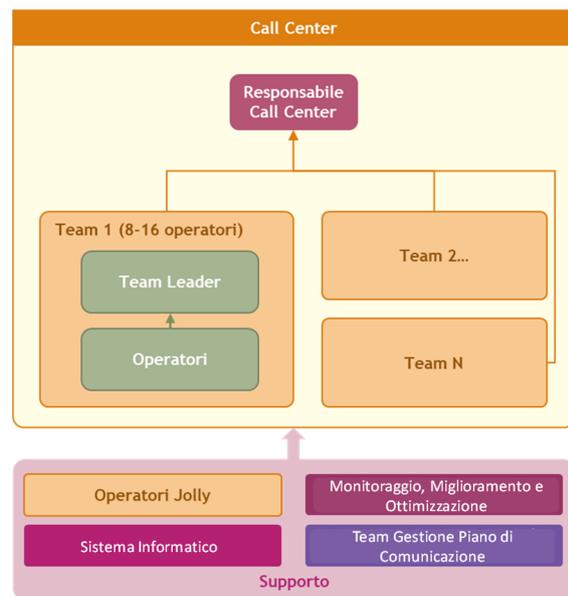
Dal punto di vista prettamente organizzativo, le figure principali sono:

- × Responsabile del Call Center;
- × Team Leader;
- × Operatori.

Il **Responsabile** avrà il compito di coordinare i diversi Team, svolgendo materialmente la funzione di coordinatore diretto del gruppo di lavoro. Esso avrà un ruolo fondamentale per le attività di monitoraggio e supervisione degli operatori, con possibilità di svolgere **Monitoraggi Real-Time e Reporting**. I servizi operativi saranno organizzati come una struttura flessibile, suddivisa in team, coordinati da dei **Team Leader** che possono anche svolgere funzione di operatore, e coordinano un numero di operatori che va da **8 a 16**. Il Team Leader, scelto in base all'esperienza e alle capacità maturate, avrà anche funzione di **Coaching e Briefing**, svolgendo dunque un **ruolo centrale nel monitoraggio, supervisione, ma anche tutoraggio dell'intero Team**. Gli operatori saranno tutti rigorosamente di **madrelingua italiana**, salvo differente richiesta espressa da parte dell'AC. Oltre ad esse saranno anche presenti degli **Operatori Jolly**, in grado di supportare i diversi Team in caso di particolari carichi di lavoro. Come tutte le strutture afferenti all'organigramma, anche il Call Center riceverà il supporto costante di altre funzioni, tra cui di particolare importanza sarà quella della funzione **Monitoraggio, Miglioramento e Ottimizzazione** per il mantenimento di elevati standard qualitativi.

#### CANALI DI ACCESSO AL CALL CENTER

- 1 Numero Verde (h24)
- 2 Fax (h24)
- 3 e-mail (h24)
- 4 SMS (h24)
- 5 Sistema Informativo (h24)
- 6 Webchat
- 7 Canali Social (Facebook, Twitter, ecc)
- 8 Chat (Telegram, Whatsapp, ecc)



## D.2.1 GESTIONE DELLA CONVENZIONE

Ancorché un unico organismo, il call center utilizzerà, come precedentemente accennato, un sistema IVR per meglio indirizzare la tipologia di chiamata; verranno dunque utilizzati 3 numeri distinti per la suddivisione automatica delle chiamate tra fase di convenzionamento, fase successiva al convenzionamento e chiamate per le emergenze (numero rosso), in modo da preselezionare la tipologia di richiesta già alla composizione del numero.

### D.2.1.1 Fase di convenzionamento

In fase di convenzionamento il compito del Call Center consisterà principalmente nel:

- \* **fornire informazioni e assistenza** sulla Convenzione e sulle modalità di adesione;
- \* **fissare appuntamenti** con personale operativo commerciale e nel supporto durante i vari step del convenzionamento.

Il Sistema Informativo supporterà efficacemente questa fase, anche grazie all'esperienza maturata dal Consorzio che ha permesso di elaborare moduli e procedure ad hoc per ogni step, dalla presentazione della RPF fino al Verbale di Consegna. La struttura tecnica e commerciale del Consorzio sarà a disposizione del Call Center per qualsiasi richiesta di supporto, tramite la gestione corretta di chiamate *inbound* ed *outbound*. Per richieste particolarmente complesse, l'operatore si rivolgerà prima di tutto al Responsabile del Call Center, e successivamente all'Ufficio Tecnico o all'Assistente del Responsabile del Servizio.

Dopo aver selezionato il numero per la fase di convenzionamento, il sistema IVR offre la possibilità di indirizzare ancor più puntualmente la chiamata, chiedendo se si vuole avere assistenza e informazioni generali sulla convenzione (canale 1 digitando tasto 1) oppure se si vuole assistenza in fase di Convenzionamento (canale 2, digitando tasto 2). Le due scelte invieranno ai due canali interni con IVR distinti, appositamente costituiti su misura per le diverse esigenze, illustrati a lato.

### D.2.1.2 Fasi Successive al Convenzionamento

Le varie fasi successive alla fase di Convenzionamento (Avvio dei Servizi, Servizi a Regime e Chiusura della Convenzione) saranno gestite in modo tale da fornire rapidamente risposte corrette alle diverse richieste che verranno a presentarsi. Nello specifico il Call Center è stato pensato come un punto di riferimento unico a cui le Amministrazioni possono rivolgersi per:

- \* Richieste di intervento;
- \* Ricezione Ordini delle Attività;
- \* Solleciti;
- \* Chiarimenti su modalità di invio e formalizzazione degli Ordini delle Attività;
- \* Informazioni e chiarimenti relative ai servizi attivati;
- \* Reclami
- \* Ecc.

Il sistema così dimensionato risponderà ai seguenti requisiti di progettazione:

- \* aumentare l'**accessibilità ai servizi** richiesti tramite Ordinativi Principali di Fornitura e/o Atti Aggiuntivi, grazie ad un numero maggiore di operatori;
- \* aumentare il grado di **affidabilità** del sistema mediante la creazione di un'architettura *fault-tolerant* e una strategia *disaster recovery*.

In particolare, competeranno al Call Center le seguenti mansioni:

- \* ricevimento, archiviazione e gestione segnalazioni;
- \* registrazione informatizzata richieste ricevute;
- \* inserimento dati per attivazione intervento e assegnazione **livello di priorità**;
- \* verifica tempi di intervento e **rendicontazione attività**;
- \* verifica chiusura intervento e rilevazione giudizio a caldo;
- \* gestione e ricezione chiamate per servizi appaltati a terzi, smistamento a referenti fornitore terzo per presa in carico.

Il servizio potrà inoltre gestire solleciti e reclami, fornire assistenza e chiarimenti, rispondere sullo stato delle richieste e degli interventi.

La **gestione delle chiamate** avverrà, nella prima fase, attraverso l'utilizzo di IVR che, come visto nella fase di convenzionamento, permetterà di identificare l'utente chiamante e di smistare la richiesta a seconda della tipologia di quest'ultima. Le fasi di gestione della chiamata sono le seguenti:

- \* **Ricezione della chiamata:** una volta ricevuta la chiamata l'IVR chiederà all'Utente di inserire il *Codice Identificativo*. In questo modo appariranno all'operatore del Call Center tutte le informazioni correlate al Codice Identificativo riportate nella Scheda Utente Abilitato.
- \* **Assegnazione delle Chiamate:** una volta identificato l'Utente dal quale proviene la richiesta, l'IVR darà indicazioni a quest'ultimo per inoltrare la richiesta in base alla tipologia della stessa. L'Utente potrà scegliere tra le possibilità riportate a lato.

Selezionata la richiesta che lo interessa, il sistema automatico (IVR) smisterà la richiesta verso un operatore disponibile. Le chiamate in Emergenza avranno automaticamente priorità sulle altre. Qualora gli operatori fossero tutti impegnati il sistema segnalerà ad essi la presenza di una richiesta urgente, cosicché gli stessi potranno mettere in attesa la chiamata corrente e dedicarsi alla richiesta in emergenza. Nel caso in cui siano presenti più chiamate di emergenza, la chiamata viene indirizzata direttamente al Gestore del Servizio (**che è reperibile h 24 365 giorni**). Tutte le segnalazioni /richieste ricevute vengono registrate dagli operatori del Call Center sul Sistema Informativo; inoltre, per le chiamate a cui è associata una richiesta di intervento, il Consorzio garantisce la **registrazione della chiusura** dello stesso **entro 1 ora**, (anziché le 2 richieste dal Capitolato).

## D.2.2 LIVELLI DI PRIORITÀ

La **classificazione dei livelli di priorità** sarà basata sulle **tempistiche di sopralluogo** che si desiderano attribuire all'intervento oggetto di richiesta. Tale classificazione non sarà compilabile a discrezione del **richiedente**, ma sarà decisa **in accordo con gli operatori del Call Center** al momento della richiesta, al fine di evitare che le priorità assegnate risultino incoerenti con la tipologia di attività da dover svolgere. Tutte le richieste saranno evase, in base al Codice di priorità, con le tempistiche di sopralluogo di seguito indicate.

PRIORITÀ		DESCRIZIONE	RICHIESTA	OFFERTA
CODICE	LIVELLO			
1	Emergenza	Tipico di situazioni che possono determinare l'interruzione delle normali attività	Sopralluogo ed intervento entro 2 ore	Sopralluogo ed intervento <b>entro 45 minuti</b>
2	Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative	Sopralluogo ed intervento Entro 3 ore	Sopralluogo ed intervento <b>entro 90 minuti ore</b>
3	Nessuna emergenza/urgenza	Tutti gli altri casi	Sopralluogo entro 24 ore	Sopralluogo <b>entro 6 ore</b>

Tutte le richieste provenienti dagli Utenti Abilitati saranno ribaltate agli esecutori operativi dei servizi e saranno evase dagli stessi. Per quanto riguarda l'assegnazione del codice di priorità, l'Utente Abilitato e l'Operatore individueranno in accordo il codice più appropriato in relazione alla tipologia di richiesta pervenuta. La decisione del codice di priorità da assegnare all'intervento sarà presa in base ad una serie di parametri indicativi difficilmente oggettivabili, perché dipendenti da una serie di condizioni al contorno da valutare contestualmente al momento della richiesta. In linea generale ed indicativa, in base all'esperienza del Consorzio, tali parametri possono essere riassunti nella seguente tabella esemplificativa:

- \* Impatto su sicurezza persone
- \* impatto sul comfort delle persone
- \* Impatto sulle normali attività lavorative

CANALE 1: ASSISTENZA GENERALE SULLA CONVENZIONE			
TASTO	RICHIESTA		
1	Richieste di informazioni generali sulla Convenzione	TASTO	RICHIESTA
		1	Informazioni su chi può aderire
		2	Informazioni su come aderire
2	Servizi attivabili	3	Parla con un operatore
		1	Ordinativo minimo
		2	Pulizia e sanificazione
3	Richieste di informazioni generali sulle RPF	3	Disinfezione e derattizzazione
		1	Cos'è una RPF
		2	Come presentare una RPF
4		3	Parla con un operatore
4		Fissare un appuntamento	
5		Parlare con un operatore	

CANALE 2: ASSISTENZA IN FASE DI CONVENZIONAMENTO	
TASTO	RICHIESTA
1	Richiesta di assistenza e informazioni sulla RPF
2	Richiesta di appuntamento per il sopralluogo iniziale
3	Richiesta di assistenza e informazioni sul PDA
4	Richiesta di assistenza e informazioni sull'ODF
5	Richiesta di assistenza e informazioni sul Verbale di Consegna
6	Tracking delle richieste
7	Reclami
8	Solleciti

GESTIONE DELLE CHIAMATE			
TASTO	RICHIESTA		
1	Richieste di emergenza		
2	Richieste di attività straordinarie		
3	Richieste di informazioni	TASTO	RICHIESTA
		1	Informazioni su Oda
		2	Informazioni su stato attività
3		3	Altre informazioni
4	Reclami e segnalazione disservizi		
5	Richieste di solleciti		
6	Consulenza e supporto	TASTO	RICHIESTA
		1	Supporto sul Sistema Inf.
3		3	Supporto sui PDA
7	Parlare con un operatore		

- \* Impatto su cose (possibile danno)
- \* Tipologia dell'immobile
- \* Livello esperienza Utente richiedente
- \* Impatto sulla riuscita degli eventi organizzati nell'immobile
- \* Impatto sull'Immagine dell'AC

Il Consorzio intende comunque ribadire l'importanza del fatto che l'assegnazione del codice di priorità avverrà in termini definitivi in fase di ricezione della richiesta, conseguentemente all'applicazione dei criteri di valutazione di cui sopra ed all'accordo preso tra l'operatore del Call Center e l'Utente Abilitato richiedente, in seguito a domande specifiche effettuate dagli operatori che saranno adeguatamente formati alla comprensione delle reali esigenze di risoluzione dell'intervento richiesto. Qualora non sia possibile valutare il reale codice di priorità a causa della mancanza di informazioni da parte dell'Utente, il Call Center considererà l'intervento come "emergenza" e attiverà il sopralluogo durante il quale verrà verificata la reale entità del disservizio.

### D.3 FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Gli operatori si distingueranno per capacità di ascolto, chiarezza del linguaggio, empatia, cortesia, capacità di risposta, precisione, affidabilità, capacità nella gestione di eventuali disservizi e nella gestione delle code di attesa. All'interno di tali risorse, come già accennato precedentemente, sarà individuata la figura del Responsabile del Call Center, che provvederà a coordinare il gruppo e a supportare gli altri operatori in caso di necessità. In linea generale, gli operatori saranno selezionati secondo i seguenti criteri di:

- \* Attitudine ai rapporti;
- \* Grado di Istruzione;
- \* Conoscenza problematiche oggetto;
- \* Conoscenze informatiche.

Per gli operatori selezionati verranno inoltre effettuati dei corsi specifici di formazione sulla gestione delle relazioni telefoniche, sugli obiettivi dell'Azienda, sulle specificità e livelli prestazionali dei servizi erogati. Proprio perché il Call Center è il primo punto di contatto tra il Consorzio e le AC viene data grande importanza alla formazione di tutti gli operatori che ne fanno parte. Tutti gli addetti, ad ogni livello, saranno formati non solo sulla Convenzione e sugli specifici servizi presenti in essa, ma anche sulle tecniche di comunicazione telefonica. In più, il Responsabile sarà formato sulla gestione di gruppo. La formazione verrà effettuata durante tutta la Convenzione secondo le seguenti fasi:

- \* **Fase 1: lezioni teoriche** articolate principalmente su due moduli generale;



LEZIONI TEORICHE		
MODULO	ARGOMENTI PRINCIPALI	OBIETTIVI
TECNICHE DI COMUNICAZIONE TELEFONICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Comunicazione;</li> <li>* Processo telefonico;</li> <li>* Customer Care;</li> <li>* Gestione tempo e stress;</li> <li>* Tecniche di scrittura efficace e veloce;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conoscere strumenti pratici per l'utilizzo efficace del telefono;</li> <li>* Acquisire sicurezza nei diversi casi di gestione telefonica;</li> <li>* Ottimizzare i servizi di call center per le funzioni aziendali;</li> </ul>
CONVENZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Approfondimenti sulla Convenzione;</li> <li>* Uso Sistema Informativo e altri strumenti;</li> <li>* Tipologie ed esperienza Utenti;</li> <li>* Gestione di una richiesta;</li> <li>* Individuazione livello di priorità;</li> <li>* Reperimento tecnici e smistamento chiam.;</li> <li>* Simulazioni di chiamate e casistiche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conoscere ogni aspetto della Convenzione;</li> <li>* Acquisire sicurezza nella conduzione dell'intervista per l'assegnazione del codice di priorità e nell'assegnazione del codice stesso;</li> <li>* Ottimizzare l'utilizzo di tutti gli strumenti messi a disposizione dell'Operatore (strumenti del Call Center, sistema informativo, ecc.)</li> </ul>

- \* **Seconda fase: addestramento "on the job"**, in cui l'operatore avrà modo di mettere in pratica le nozioni apprese durante le lezioni teoriche e sarà affiancato da un "tutor" che lo supporterà durante il periodo di affiancamento.
- \* **Terza fase: sessioni di aggiornamento**, previste durante tutto lo svolgimento della Convenzione, sia periodiche (ogni 6 mesi) che a richiesta del singolo operatore che potrà richiedere un colloquio con il tutor in caso di necessità.

Il Consorzio si è dotato di un **metodo interno per valutare l'efficacia dell'addestramento** del personale, individuando eventuali non conformità, da cui possono scaturire ulteriori sessioni di formazione con affiancamento.

### D.4 STRUMENTI DI SUPPORTO

Il personale del Call Center avrà a disposizione un ampio set di strumenti per svolgere al meglio il proprio compito. Il termine "strumento" è inteso, in questo ambito, in senso lato: si intende con esso qualsiasi attrezzatura, mezzo, spazio a disposizione atto a migliorare le condizioni di lavoro e il livello di produttività del personale.

#### D.4.1 CHECK LIST

Le check list che verranno messe a disposizione degli operatori sono la base per un'attività di **autocontrollo** che va ad analizzare tutto ciò che per caratteristiche di soggettività o di modalità di fruizione/erogazione, non può essere agevolmente gestito direttamente da rigidi indicatori di prestazione. Esse sono quindi uno **strumento trasversale**, dalla cui compilazione si andranno a rilevare una serie di parametri qualitativi e successivamente verificare il risultato relativo alle attività prestate. Le check list, oltre a valutare le **prestazioni erogate**, verificheranno necessariamente anche i **processi** che hanno generato tali prestazioni al fine di mantenere adeguati livelli di qualità per la commessa. Per questo il loro obiettivo sarà duplice, ovvero:

- \* controllare l'efficienza dei processi e delle procedure per il raggiungimento degli obiettivi;
- \* controllare l'efficacia delle risorse impiegate nello svolgere le attività a loro assegnate.

#### D.4.2 STRUMENTI SW

Lo strumento software di riferimento sarà il Sistema Informativo, che avrà al suo interno diversi moduli che supporteranno il lavoro degli operatori. L'esperienza del Consorzio ha permesso infatti di sviluppare dei moduli personalizzati e flessibili, individuando procedure assistite che riducono al minimo il margine di errore. Uno strumento particolarmente importante, all'interno del Sistema Informativo, riguarda il modulo per il tracking delle richieste, che permetterà di aggiornare gli utenti, in tempo reale e quindi con un elevatissimo grado di precisione, riguardo ogni richiesta precedentemente aperta. Il Sistema sarà inoltre importante per la reportistica (**tempi medi di risposta e conversazione, percentuale di richieste evase/abbandonate, n° reclami/soleciti**, ecc.) sia in termini di informazione all'Amministrazione, che in quelli di autocontrollo.

Un ulteriore strumento software che è importante citare è il software **f.lux**, basato su diverse ricerche scientifiche e concepito per migliorare le condizioni di operatività di chi espone gli occhi, per tempi prolungati, alla luce dei monitor. Si intende così tutelare la salute sul posto di lavoro degli operatori, e migliorarne al contempo la produttività.

Infine si segnala anche la fornitura agli utenti di **pendrive ad alta velocità con preinstallato sistema operativo linux** avviabile su qualsiasi pc, e software per la gestione delle chiamate. **Questo strumento è di particolare utilità per i picchi di lavoro**, perché consente agli operatori di lavorare anche fuori sede, utilizzando un qualsiasi pc con accesso a internet.

#### D.4.3 STRUMENTI HW

Le postazioni degli operatori saranno costituite da PC di ultima generazione, con caratteristiche hardware che permetteranno di svolgere al meglio ogni compito. Inoltre saranno disponibili delle postazioni di backup, nel caso in cui alcuni terminali dovessero risultare malfunzionanti. Per migliorare le condizioni di attenzione e diminuire lo stress degli operatori, e conseguentemente migliorarne la salute e la produttività, saranno presi diversi accorgimenti, come l'utilizzo di monitor di ultima generazione appositamente concepiti per la riduzione dello stress oculare (*alto refresh, riduzione del flickering, riduzione del blu*). Gli operatori saranno inoltre dotati di set audio – microfono di elevata qualità, concepito per la produttività aziendale e per il confort dell'operatore stesso, come le **Jabra Pro 930**, o prodotti analoghi di altre marche. Tali headset sono stati scelti in base ai seguenti requisiti:

- \* Confort dell'operatore;
- \* Connessione Wireless;
- \* Durabilità della batteria;
- \* Cancellazione del rumore.

#### D.4.4 COMODITÀ E AMBIENTE DI LAVORO

Le attività svolte davanti a videoterminali o a contatto diretto con il cliente comportano un livello di stress che necessita di attenzioni particolari su determinati aspetti dell'attività lavorativa, come postura, affaticamento oculare e mentale, ecc. Diversi studi dimostrano come l'ambiente di lavoro influisce in maniera determinante sulla produttività di chi opera al suo interno. All'interno dell'ambiente **saranno garantite condizioni termoisometriche e di illuminazione naturale ottimali**. Le postazioni degli operatori saranno dotate di **poltro ergonomiche** in grado di garantire il massimo confort durante le ore di lavoro. Data la richiesta prolungata di presenza sul posto di lavoro ed il livello di turnistica continuativa

necessaria per garantire l'efficienza h24, il Consorzio predisporrà soluzioni adeguate per fornire agli operatori un livello di comfort tale da mantenere l'attenzione e le capacità inalterate durante il proprio turno. Più in dettaglio si è prevista:

- \* Predisposizione di un **opuscolo illustrativo** per informare gli operatori sui rischi a cui sono esposti, consigliando di effettuare delle pause dopo un'attività continuativa di 90 minuti (a rotazione per non influire sul servizio);
- \* Messa a disposizione di **aree relax insonorizzate** con distributori automatici di bevande calde e fredde e di alimenti;
- \* **Spogliatoi** completi di doccia e armadietto;
- \* **Dormitorio insonorizzato** completo di letti utili per poter riposare (predisposta per i lavoratori pendolari che, qualora debbano svolgere il turno di notte, possono riposare evitando così di mettersi in macchina e guidare di notte).
- \* **Convenzioni** con mense, rosticcerie e ristoranti che permettono agli operatori di usufruire sia per il pranzo che per la cena di sconti sugli acquisti tramite buoni pasto che sono forniti loro con cadenza mensile.

## E. METODOLOGIE TECNICO-OPERATIVE PER LO SVOLGIMENTO ED IL CONTROLLO DEI SERVIZI OPERATIVI

### E.1 MODALITÀ E PROCEDURE OPERATIVE CON CUI SARANNO EROGATI TUTTI I SERVIZI PREVISTI DALLA CONVENZIONE

#### E.1.1 PULIZIA E SANIFICAZIONE

##### E.1.1.1 Metodologie specifiche

Il Consorzio, in collaborazione con i propri fornitori, al fine di adottare per la propria clientela la metodologia migliore, ha condotto uno studio comparativo dei diversi metodi applicati nell'ambito delle pulizie al giorno d'oggi. I criteri che sono stati presi in considerazione per affrontare il confronto sono stati individuati **secondo le indicazioni del Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement (PANGPP)**, nonché delle principali criticità che vengono affrontate quotidianamente durante lo svolgimento del servizio, ricavate da una pluriennale esperienza in tale settore. **Si riporta di seguito una tabella che sintetizza tale studio comparativo.**

LEGENDA ICONE						
CARATTERISTICA POSSEDUTA	✓	NON APPLICABILE	—	CARATTERISTICA NON POSSEDUTA	✗	
VOCE DI COMPARAZIONE	MICRORAPID	DUALMOP	HEALTHGUARD	MAMA'S	HDS/SDS	TASKI
SISTEMA COMPLETO DI DETERGENTI E PROCEDURE	✓	—	✓	✓	✓	✓
STRUTTURA CARRELLO	Acciaio inox	Plastica	Plastica	Non necessario	Antibatterico	Plastica
SISTEMA DI DILUIZIONE ASSOCIATO	✓	✗	✗	—	Direttamente sul carrello	✗
PRE-IMPREGNATO	✓	✓	✓	✓	✓	✓
COMPATIBILITÀ CON SIST. ONS	✓	✗	✓	✗	✓	✓
DISINFEZIONE DOPPIA BASE FENOLI E CLORO	✓	✗	✗	—	✓	✗
STANDARDIZZAZIONE PRODOTTI PER TUTTE LE DESTINAZIONI D'USO	✓	✗	✗	✓	✗	✗
PROCEDURE DIVERSIFICATE SECONDO DESTINAZIONI D'USO	✓	—	—	✓	✓	✗
CERTIFICAZIONE DISINFEZIONE FRANGE	✓	✗	✗	—	✗	✗
CERTIFICAZIONE ECOLOGICA DI SISTEMA	Certificato EPD	✗	✗	✗	✗	✗
RESISTENZA AI LAVAGGI DELLE FRANGE MICROFIBRA	600 lavaggi	250	250	—	Oltre 300	—
PULIZIA CON MONOCOLORE E/O CODICE COLORE	✓	Solo codice colore	Solo codice colore	✓	✓	✗
CONFIGURAZIONE CARRELLO IDENTICA PER TUTTE LE DESTINAZIONI D'USO	✓	—	—	—	✓	✓
COMPATIBILE CON IL KIT MONOUSO ANTI-EBOLA	✓	—	—	✓	✗	✗
LAVABILE DENTRO LA LAVACARRELLI	✓	—	—	—	✓	✓
PORTABOTTIGLIE DI SICUREZZA ANTIFURTO	✓	✗	✗	—	kit security	Chiusura sicurezza
COMPLETO DEL SISTEMA BILL PER PULIZIA VETRATE A 2,5 MT	✓	✓	✓	—	✓	✓
GARANZIA DI IGIENE	✓	Utilizzo stesso panno	Panno meno pulente	Monouso	✓	✓

Tale studio è stato preso in considerazione nella scelta della metodologia più appropriata, ma non è il solo elemento valutato dal Consorzio. Infatti, la pluriennale esperienza dello stesso, nonché un'approfondita lettura della documentazione di gara (in particolare, art. 5.1 del Capitolato), ha messo in luce anche ulteriori fattori di considerevole importanza, quali:

- \* caratteristiche delle strutture e destinazioni d'uso;
- \* utilizzo di materiale monouso o, in alternativa, pluriuso, con lavaggio ad alte temperature, seguito da essiccazione (**richiesta del Capitolato**);
- \* carrelli con telaio in acciaio inox (**richiesta del Capitolato**);
- \* possibilità o meno di installazione di un **locale lavanderia**;
- \* percentuale di **ingombro** dei locali;
- \* spazio disponibile per lo stoccaggio di prodotti e carrelli.

Dopo un'attenta analisi di questi fattori, sono state selezionate come metodologie principali le seguenti, **applicabili a tutte le destinazioni d'uso riportate nell'Allegato A** (Aree esterne, perimetrali, aree interne, servizi igienici, ecc.)

- \* Sistema **Microrapid** della Falpi;
- \* **MaMa'S System** della 4Hygiene.

Sebbene applicabili a tutte le destinazioni d'uso oggetto d'appalto, le metodologie suddette verranno adottate dal Consorzio in relazione alle caratteristiche del patrimonio dell'AC: posizione geografica, caratteristiche strutturali, tipologia di locali, esigenze manifestate in fase di sopralluogo, etc. Nella tabella seguente si riporta un esempio per meglio chiarire le modalità di selezione della metodologia più opportuna per ogni tipologia di AC, evidenziando altresì le caratteristiche che le stesse posseggono in merito ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) previsti dal Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement (PANGPP).

METODOLOGIE SECONDO LE CARATTERISTICHE DEGLI EDIFICI		
METODOLOGIA	CARATTERISTICHE IN CONFORMITÀ AL PIANO DI GESTIONE AMBIENTALE	TIPOLOGIA STRUTTURE
MICRORAPID	Primo metodo di pulizia ecologico certificato <b>EPD</b> con panni e prodotti associati al metodo certificati <b>Ecolabel</b> , richiede l'utilizzo lavatrice in loco e/o in magazzini prossimi alle strutture per preparazione panni pre-impregnati.	Grandi-medie dimensioni con utilizzo lavatrice in loco o nelle vicinanze.
MAMA'S SYSTEM	Non necessita di carrello (ma nel caso ve ne sia la possibilità, per agevolare l'esecuzione delle attività sarà utilizzato un carrello specifico in acciaio inox), riduce i prodotti chimici fino al 93% in confronto ai sistemi tradizionali e i consumi di plastica fino al 99,8%, non richiede la lavanderia, con conseguente riduzione dei	Medio-piccole dimensioni.

**METODOLOGIE SECONDO LE CARATTERISTICHE DEGLI EDIFICI**

METODOLOGIA	CARATTERISTICHE IN CONFORMITÀ AL PIANO DI GESTIONE AMBIENTALE	TIPOLOGIA STRUTTURE
	consumi di acqua e detergente fino al 99%, permette un contenimento del rifiuto generato dal monouso con un saldo ecologico indicativo di circa 20 gr/mq mese rispetto alla media di altri sistemi.	

Si evidenzia che il Consorzio ha notevole esperienza anche riguardo altre metodologie, allo stesso modo utilizzate in immobili con criticità analoghe a quelle oggetto dell'appalto (tra tutte, la metodologia **SDS Euromop**): tali metodologie utilizzano però carrelli costituiti da materiali diversi dall'acciaio inox (ad esempio, il polipropilene), per questo, vista la specifica richiesta della documentazione di gara (utilizzo di carrelli in acciaio inox o equivalente), non sono stati proposti nella presente offerta tecnica. Tuttavia, il Consorzio, ben conscio dei vantaggi derivanti anche da queste ulteriori metodologie, sarà disponibile a valutare con la singola AC e lo stesso Soggetto Aggregatore una loro eventuale applicazione.

Prima di entrare nel dettaglio della descrizione di tali metodologie (per i cui macchinari, attrezzature e prodotti ad esse associate si rimanda ai capitoli I e M dedicati), si evidenzia come il Consorzio si occuperà altresì della **fornitura e reimpiego del materiale igienico-sanitario**, le cui caratteristiche saranno conformi alle prescrizioni riportate sul Capitolato. Per ottimizzare le attività di fornitura, il Consorzio definirà il corretto quadro dell'utenza che andrà ad utilizzare i materiali forniti. Per questa ragione, in primo luogo, si procederà ad un'analisi preliminare dei flussi di utenza, sia di tipo esterno che interno (personale dell'AC). In particolare, verranno analizzati gli eventuali orari di apertura al pubblico e gli orari di lavoro del personale dell'AC, nonché, per ogni ambito, il numero di utenti mediamente serviti e il numero di dipendenti dell'AC. Questa analisi sarà utile in molteplici ambiti, non solo per la gestione e la distribuzione dei materiali igienici, ma, anche, ad esempio, per comprendere i quantitativi dei materiali necessari. Nel corso dell'Appalto, tale analisi sarà costantemente aggiornata, e si andrà a modificare per restituire, nel tempo, un quadro sempre più chiaro e preciso dell'andamento dei flussi di utenza, permettendo previsioni di utilizzo del materiale igienico-sanitario sempre più precise e attendibili.

**E.1.1.1.1 Sistema Microrapid**

Come già anticipato precedentemente, il Sistema Microrapid è l'unico sistema certificato EPD, utilizza unicamente prodotti certificati Ecolabel o EPD e impiega carrelli certificati EPD (in acciaio inox), elementi che garantiscono sull'efficacia del metodo, anche ad un livello superiore rispetto ad eventuali pubblicazioni scientifiche.

Oltre a questo, si sottolinea come il sistema si avvalga di diverse collaborazioni con partner che costituiscono vere e proprie eccellenze nel settore:

- ✦ con l'azienda **FALPI**, per la produzione di tutte le attrezzature usate dallo stesso, attraverso sistemi certificati ISO9001, SA8000 e ISO 14001);
- ✦ con l'azienda **E' COSI'**, per la produzione di detersivi e disinfettanti (certificati ISO9001, SA8000, ISO14001, OHSAS18001 e ISO22000).

**Il primo elemento da considerare è la lavanderia.** Come detto precedentemente, si rende necessaria l'individuazione di locali adeguati per una efficiente lavanderia, che disponga di un locale "sporco" e di un locale "pulito", separati, e di una dotazione adeguata di macchine (tra cui essiccatoi brevettati). La lavanderia è il luogo dove inizia e finisce il servizio di pulizia; tutti gli sforzi per ottenere un risultato eccellente risulteranno vanificati da un lavaggio inefficace delle frange che potrebbe minare irrimediabilmente la qualità del pulito e della sanificazione. In lavanderia, alla fine degli interventi di pulizia, vengono trasportati tutti i contenitori (secchi) e i sacchi contenenti le frange e i panni in microfibra utilizzati per le pulizie. Qualora dalle operazioni fossero avanzate frange non utilizzate, anch'esse saranno rilate come se fossero state usate. Il lavaggio delle frange è essenziale per garantire la non proliferazione e l'efficacia operativa. Questa va effettuata con appositi prodotti e programmi di lavaggio. Nelle varie fasi di lavaggio i prodotti vengono utilizzati e dosati automaticamente per mezzo di appositi impianti dosatori.

**Il secondo elemento è il dosaggio dei prodotti detergenti.** Si renderà necessario uno scrupoloso controllo dei consumi di detersivi al fine di evitare sprechi e ingiustificate mancanze. Il metodo più efficace per risolvere questi problemi è l'installazione di centraline di dosaggio e diluizione dei detersivi e l'approvvigionamento degli stessi in confezionamento industriale. I sistemi di diluizione del Microrapid prevedono una centralina di riconoscimento dell'operatore, che permettono di ridurre sensibilmente l'impatto ambientale. Questa centralina identifica il soggetto responsabile del riempimento dei flaconi da dare in dotazione giornaliera agli operatori; attraverso una tessera di riconoscimento (badge) viene identificato l'operatore abilitato. In funzione dei differenti prodotti da erogare e delle loro componenti chimiche verranno installati diverse tipologie di erogatori. Gli erogatori diluiranno le basi dei prodotti con una precisa quantità di acqua; questo consentirà la riduzione dei vuoti a perdere, inutili costi di trasporto e relativo impatto ambientale e, soprattutto, inutili sprechi o mancanze non giustificate di flaconi di detersivi.

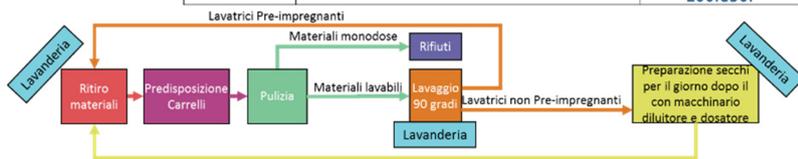
**Il terzo elemento è costituito dai carrelli necessari allo svolgimento del servizio. Essi, per garantire un risultato ottimale, devono essere assegnati ad ogni singolo operatore.** Il carrello è da considerarsi dotazione personale dell'operatore per lo svolgimento del servizio di pulizia. Questa condizione ottimale, inoltre, consente che ogni singolo operatore badi alla cura della propria attrezzatura, sia per eventuali smarrimenti che rispetto alla pulizia e all'ordine delle attrezzature stesse. Troppo spesso notiamo come gli operatori delle pulizie lavorino con carrelli mal tenuti, sporchi e che trasmettono un senso di approssimazione e disordine; una situazione che potrebbe condizionare l'immagine dell'Amministrazione. **Sul carrello dovranno essere presenti tutti gli attrezzi i prodotti necessari a svolgere correttamente e completamente tutte le operazioni di pulizia.** Si segnala come i carrelli del sistema Microrapid (e gli elementi ivi presenti) siano **latex free** (ovvero privi di elementi in lattice).

**E.1.1.1.2 MaMa's System**

Il sistema "MaMa's System" viene proposto dal Consorzio perché adatto soprattutto ad immobili di piccole dimensioni. Tutto ciò è possibile perché si tratta di un sistema in cui vengono utilizzati **panni monouso preimpregnati** con detersivi e sanificanti specifici. I tessuti (TNT) sono disponibili in pratici secchielli differenziati per colore in base alla destinazione d'uso (BLU superfici, ROSSO bagni, ecc.). Essi sono allocati in un apposito carrello, progettato per includerne ogni tipologia. I panni, **la cui efficacia è comprovata dalla conformità alla normativa europea UNI EN 13697**, vengono sostituiti in ogni ambiente, con una soluzione **sempre nuova**, quindi perfettamente al sicuro da ogni tipo di contaminazione (da altri ambienti, da errori di lavaggio o di utilizzo) e sono confezionati in comodi rotoli a devolgimento centrale, già piegati in due parti per ottimizzare il sistema igienico di utilizzo e la velocità delle operazioni. Ogni rotolo è **confezionato singolarmente** con chiusura a caldo per garantire la **costanza di impregnazione e l'assenza di contaminazioni esterne**. La preimpregnazione è già calibrata in fase di produzione, quindi i panni sono **pronti all'uso per evitare qualsiasi errore** di preparazione da parte degli operatori o malfunzionamento di macchine dosatrici. In conformità con quanto prescritto nel PAN GPP e disciplinato dai Criteri Ambientali Minimi, è stato calcolato come, in condizioni normali, il rifiuto medio generato dal MaMa'S System è di 17 gr/mq mese, contro una media degli altri sistemi di circa 37 gr/mq mese. I vantaggi di tale soluzione sono:

- ✦ Eliminazione della lavanderia;
- ✦ Riduzione prodotti chimici;
- ✦ Eliminazione costo panni da lavare;
- ✦ Eliminazione errori operatori;
- ✦ Ridotto peso dei rifiuti generati;
- ✦ Controllo contaminazioni crociate;
- ✦ Riduzioni consumi di acqua e energia;
- ✦ Eliminazione del tempo per il carico e scarico delle lavatrici e/o essiccatoi;
- ✦ Eliminazione del tempo di preparazione/impregnazione di mop o frange e relativi secchi;

	I carrelli fabbricati da <b>Falpi</b> sono gli unici carrelli al mondo con certificazione ambientale	
	Le frange in microfibra <b>Microrapid</b> sono certificate Ecolabel EU. (da non confondersi con prodotti similari certificati Nordic Swan Ecolabel)	
	La fibra della cellulosa di bamboo utilizzata per la fabbricazione del <b>panno Bamboo</b> è ricavata con certificazione Oeko-Tex.	
	I <b>panni impregnati</b> Falpi sono gli unici disponibili sul mercato certificati Ecolabel EU.	
	I prodotti <b>E'Così</b> utilizzati nel sistema Microrapid sono certificati EPD	
	<b>E'Così</b> produce in Italia prodotti con forte valenza ambientale certificati EPD, Ecolabel EU ed ICEA.	

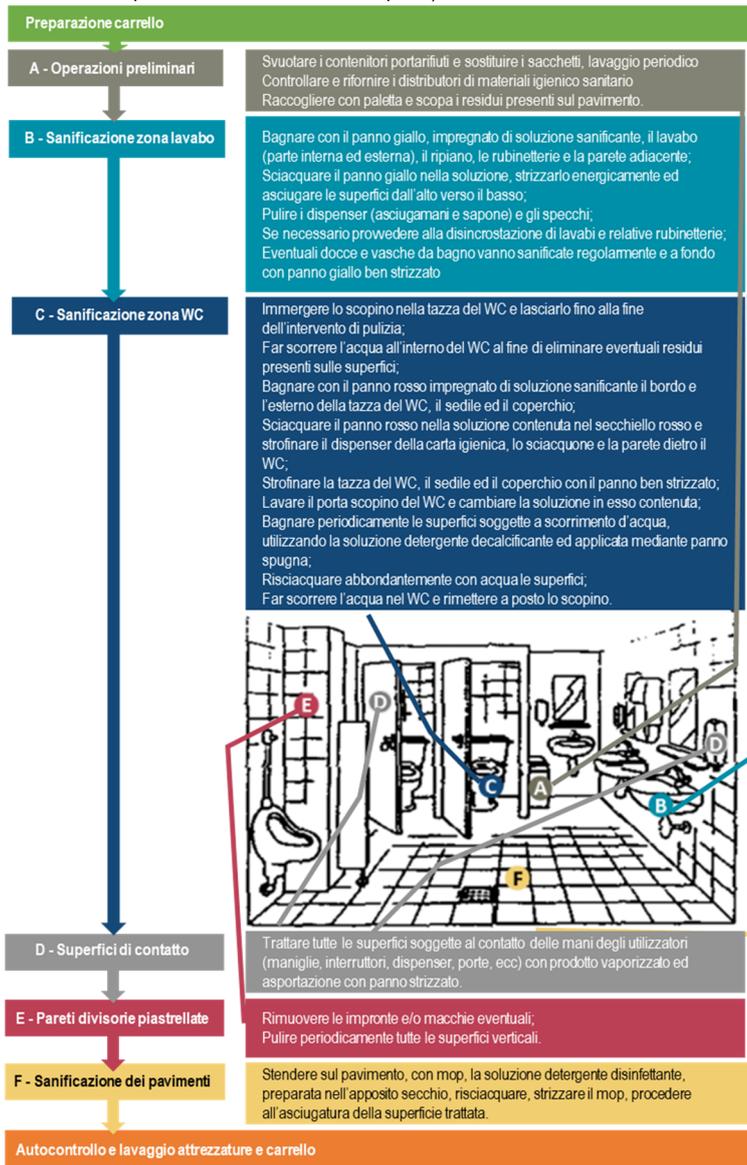


✗ Eliminazione del costo per lavatrici, essiccatoi e dosatori;

✗ Eliminazione del costo del personale impegnato nella gestione della lavanderia.

**E.1.1.2 Istruzioni operative**

Le metodologie descrivono come deve essere pulito un ambiente (procedure di pulizia dell'ambiente). Le istruzioni operative, invece, indicano le modalità con le quali devono essere svolte le singole attività (Lavaggio manuale pavimento, Lavaggio meccanico pavimento, Spolveratura arredi, ecc.) per tipologia di materiale (Pulizia manuale pavimento – linoleum, marmo, ecc.), i prodotti da utilizzare, le attrezzature, i DPI, le modalità di autocontrollo della singola attività, ecc. Ovviamente le stesse istruzioni possono essere associate a metodologie diverse (ossia a diverse aree omogenee). Di seguito si riporta un esempio della metodologia di pulizia dei servizi igienici con l'applicazione del codice colore (prevedere un colore diverso del panno in funzione dell'area da pulire)



La contaminazione incrociata è il trasferimento non intenzionale di batteri da una superficie all'altra. Metodi di pulizia incauti possono portare a contaminazioni incrociate. Come professionisti delle pulizie, è nostro compito prevenire la contaminazione incrociata.

**Impedire** trasferimento involontario di agenti patogeni

**Formazione La tua Squadra:** la prima linea di difesa

**Codice Colore Microfibr**

apparecchi sanitari	altro bagno	prodotti alimentari	area a basso rischio
Bagni, orinatoi, pavimenti	lavelli, asciugatrici, porte, muri, distributori,	sala mensa e aree preparazione alimenti	uffici, aule, aree comuni

**movimentazione pulita**  
attrezzatura pulita, contenitore pulito, microfibr imbustata

**sistema monouso**  
alcune applicazioni potrebbero richiedere forniture usa e getta

mantenere pulite tutte le attrezzature per la pulizia | i panni in microfibr puliti devono essere imbustati per evitare la contaminazione | non restituire i rifornimenti di pulizia ai contenitori sporchi

Di seguito si riporta un esempio di istruzione operativa.

ISTRUZIONE OPERATIVA "PRD1" ELIMINAZIONE SPORCO SUPERFICI SOVRA PAVIMENTO	
<b>SCOPO</b>	Istruire riguardo all'operazione eliminazione sporco dalle superfici sopra pavimento
<b>DOTAZIONE STANDARD</b>	Caratteristica peculiare del carrello YO-YO MICRORAPID INOX è la robustezza del suo telaio in tubolare con profilo quadro di acciaio inossidabile. Monta quattro ruote in nylon piroettanti da 125 mm (due delle quali frenate) che gli conferiscono un'ottima manovrabilità. I coperchi dei secchi di questo modello sono in acciaio per poter sovrapporre anche molti secchi pieni in fase di stoccaggio.
	Panno FIBRONETTE PLUS utilizzato per il lavaggio di ogni tipo di superficie da pulire e sanificare che non consenta l'utilizzo di frange. La sua efficacia su ogni tipo di sporco, unitamente ai prodotti detergenti, garantiscono la massima capacità pulente.
	È utilizzata per il lavaggio e la sanificazione di pavimentazioni, pareti, vetrate e quanto altro si presti per grandezza di superficie piana. La frangia è leggerissima (soli 70 grammi) ed è quindi agevole da trasportare in quantità e soprattutto, in un ciclo di lavaggio, possono esserne rigenerate un numero superiore alle normali frange di altro tipo.
	LIME è un detergente per la manutenzione ordinaria di tutti i pavimenti e superfici lavabili. Delicatamente profumato, lascia nell'ambiente una gradevole fragranza; non necessita di risciacquo. DOSI D'IMPIEGO: Dal 1% al 3% in acqua (da 10 a 30 gr. per litro d'acqua Es.: per ottenere la dose all'1% utilizzare 1 misurino Quint (50ml) su 5 litri d'acqua. Dose allo 0,5%: utilizzare 1 misurino Quint su 10 litri d'acqua. MODALITÀ D'USO: Diluire con acqua in un secchio o nel serbatoio della lavasciuga la dose di prodotto necessaria, quindi lavare la superficie. Non necessita di risciacquo.
<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	<b>Azioni preliminari</b> ⇒ Indossare i dispositivi di protezione individuale previsti per lo specifico intervento. ⇒ Leggere attentamente le schede di sicurezza dei prodotti chimici. ⇒ Eseguire le procedure di preparazione previste (ove questa attività non sia affidata a personale dedicato a tale mansione). <b>Procedura</b>

**ISTRUZIONE OPERATIVA "PRD1"**  
**ELIMINAZIONE SPORCO SUPERFICI SOVRA PAVIMENTO**

	01	⇒	Verificare la presenza di sporco visibile sulle superfici "non oggetto di detersione quotidiana" e se necessario procedere come di seguito descritto.
	02		⇒ In presenza di sporco difficile da eliminare utilizzare Panno FIBRONETTE PLUS quindi eseguire la detersione come descritto di seguito.
	03		⇒ Prelevare un panno di colore blu dal secchiello del medesimo colore e impregnarlo del detergente LIME.
	04		⇒ Passare il panno sulle superfici sporche procedendo da sx verso dx per fasce parallele leggermente sovrapposte (non asciugare la superficie trattata).
	05		⇒ Sostituire il panno quando ha esaurito la propria capacità detergente (riporto nell'apposita retina e utilizzare un nuovo panno come previsto al punto 03).
	06		Asciugare con carta bianca pulita le sole superfici in vetro o cristallo.
	07		Al termine mettere tutti i panni utilizzati nell'apposito contenitore per il successivo ricondizionamento e sanificare il secchiello.
<b>DIVIETI RACCOMANDAZIONI</b>			È fatto assoluto divieto di preparare soluzioni contenenti detersivi diversi. Non mescolare mai detersivi e disinfettanti.
<b>VERIFICA (AUTOCONTROLLO)</b>			Assenza di sporco e di residui di detergente dalle superfici trattate
<b>DPI</b>			Guanti in gomma naturale, tuta da lavoro impermeabile, scarpe CE EN ISO 20345 - 2004, consigliata mascherina monouso durante l'uso del detergente

In aggiunta il Consorzio provvederà ad elaborare i Piani di Intervento su ogni singolo ambiente che consiste nell'elaborazione di uno schema che prevede l'elencazione delle attività da svolgere presso quell'ambiente sulla base della corretta sequenza di svolgimento, per ognuna di queste sarà indicata il codice dell'istruzione operativa (con le relative informazioni ivi contenute ossia prodotti, attrezzature, DPI, metodo esecutivo, ecc.). Nello schema saranno distinguibili, tramite assegnazione di un codice diverso, le attività ordinarie (quotidiane) da quelle periodiche.

Di seguito se ne riporta un estratto di esempio per i servizi igienici.

SEQUENZA DELLE PRESTAZIONI				COD. ISTRUZIONE
1		R	Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto con eventuale sanificazione contenitori portarifiuti	
2		R	Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta (successiva esposizione al piano stradale nel rispetto delle prescrizioni comunali)	
3		R	Spazzatura con raccolta grossa pezzatura dei pavimenti	PAV_sp
4		R	Detersione e disinfezione pavimento	PAV_san
5		NR	Spolveratura a umido, altezza operatore, di porte e punti di contatto comuni (interruttori e pulsantiera, maniglie, ecc)	SUP_su_01
6		R	Rimozione macchie e impronte (da pavimenti, porte, porte a vetri, sportellerie e verticali lavabili)	SUP_rm_01
7		NR	Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, fan coil e davanzali interni, altezza operatore	SUP_su_02
8		R	Detersione porte in materiale lavabile	SUP_rm_01
9		NR	Detersione punti luce, lampadari, ventilatori a soffitto (escluso smontaggio e rimontaggio)	SUP_det_01
10		S	Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, cassonetti e davanzali esterni accessibili dall'interno nel rispetto normative sicurezza	SUP_det_02
11		NR	Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo	SUP_det_03
12		NR	Spolveratura a umido arredi parte alte	SUP_su_03
13		NR	Deragnatura	DER
14		NR	Detersione e disinfezione sanitari	SAN_det
16		R	Pulizia di specchi e mensole	SUP_det_04
17		R	Controllo e all'occorrenza rifornimento prodotti dei distributori igienici	
18		R	Pulitura distributori materiale igienico	SUP_det_05
19		NR	Disincrostazione dei sanitari	SAN_dis
20		NR	Detersione e disinfezione pareti rivestite a mattonelle o con altra superficie lavabile	SUP_san

**E.1.2 DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE**

Il servizio consiste nella derattizzazione, disinfezione (blatte, insetti striscianti ed altri artropodi, mosche, insetti alati), trattamento repellente da rettili, disinfezione da processionaria del pino. Il Consorzio offre, **come servizio aggiuntivo, l'allontanamento piccioni e altri volatili**. Nei paragrafi a seguire, per ogni servizio suddetto, si riportano le modalità e le procedure operative. **Si sottolinea che in ogni attività legata ai servizi di disinfezione e derattizzazione il Consorzio assicura l'utilizzo di prodotti conformi alle caratteristiche dettagliatamente specificate nel Capitolato Tecnico.**

**E.1.2.1 Servizio di derattizzazione**

**E.1.2.1.1 Fasi operative**

La derattizzazione, da eseguirsi con il posizionamento di idonei preparati rodenticidi, verrà svolta seguendo le fasi operative riportate successivamente nel diagramma di Gantt. Ribadiamo che **tutti gli interventi saranno effettuati in accordo con l'AC** e che presso le varie sedi interessate **saranno attuate e poste in essere tutte le norme di sicurezza** affinché il trattamento **non pregiudichi in alcun modo l'espletamento dei compiti istituzionali né arrechi danno alla salute delle persone che frequentano gli ambienti.**

FASE	DURATA	ANDAMENTO GIORNI								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Procedimento per ricerca delle tracce (escrementi, rosicchiamenti, impronte, etc.) e punti di annidamento e di possibile accesso (rat proofing).	1 g									
Creazione di cartografie per l'individuazione delle zone dove applicare le esche/trappole, tenendo presenti le caratteristiche di igienizzazione degli ambienti trattati e il mantenimento del decoro dell'ambiente oggetto di intervento.	1 g									
Individuazione di esche/trappole più idonee e per i roditori presumibilmente presenti.	1 g									
Realizzazione Piano Controllo e Monitoraggio esche/trappole (programmazione attività).	1 g									
Relazione relativa alle attività di ispezione svolte con dettaglio di: possibili specie presenti, posizionamento ipotizzato di esche e trappole (con cartografia allegata), tipologie di esche/trappole ritenute più idonee per ogni luogo in funzione della specie prevista.	3 g									
Posizionamento delle basi di adescamento/trappole (indicativamente 1 ogni 60 mq). Le basi sono inizialmente vuote per non allertare le prede e saranno dotate di etichetta QR-code.	4 - 5 gg									
Riempimento delle basi con le esche virtuali.	1 g									

Il Consorzio procederà a propria cura, anche per il rilievo dei dati statistici interni, a redigere, a seguito di ogni attività di monitoraggio, un report che contenga le date e le zone di posizionamento delle basi, il formulato rodenticida adottato ed il relativo principio chimico attivo, ecc. Sono infine a carico del Consorzio l'asportazione e lo smaltimento di rifiuti speciali che possano determinarsi al termine di suddette operazioni e la successiva sanificazione e disinfezione delle superfici interessate. **Relativamente alle specifiche dell'attività di derattizzazione, il Consorzio migliorerà la frequenza/numero delle attività richieste da Capitolato, come di seguito indicato.**

SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE					
ATTIVITA'	FREQ. RICHIESTA	FREQ. OFFERTA	ATTIVITÀ	N° RICHIESTO	N° OFFERTO
Controllo/Monitoraggio	Mensile	Bimensile	N° Contenitori-esca/trappole	1/75 mq	1/60 mq

#### E.1.2.1.2 Creazione di cartografie per l'individuazione delle zone dove applicare i rodenticidi

Tutte le basi per esche/trappole saranno **georeferenziate sul sistema informativo**; per ogni base/trappola sarà disponibile sul sistema informativo tutta la cronologia (data e posizionamento, tipologia di esca virtuale/rodenticida presente e tutto ciò che è stato registrato su tale base/trappola dalla prima installazione, come ad esempio consumi esche/numero catture, ecc.).

Il Supervisore, e in genere tutti gli utenti abilitati all'accesso al sistema, potranno visualizzare la cartografia delle esche/trappole ed avere informazioni di dettaglio su ogni singola base/trappola, "cliccando" sulla stessa nella cartografia. Su quest'ultima saranno inoltre rappresentate con colori diverse le basi di esche con le trappole e saranno evidenziate le basi che contengono esche rodenticida (differenziate a loro volta in funzione del principio attivo adottato). Sulla cartografia saranno, inoltre, evidenziati i possibili accessi dei roditori e i possibili percorsi svolti (tane e passaggi rilevati in fase di sopralluogo iniziale) per attuare le opportune strategie di "rat proofing". Tramite applicazione di apposito QR-code, sarà possibile associare tutte le informazioni contenute a sistema relativamente ad ogni base/trappola. Tutto ciò permetterà al Supervisore di essere a conoscenza, in qualsiasi momento, per ragioni di sicurezza od organizzative, di tutte le informazioni relative ad ogni base/trappola.

#### E.1.2.2 Servizio di disinfezione

Il servizio riguarda la disinfezione da blatte, insetti striscianti ed altri artropodi, mosche, insetti alati, e sarà svolto in perfetta ottemperanza alle norme di sicurezza ambientale secondo i principi dettati dal sistema di qualità UNI EN ISO 14001 e nello scrupoloso rispetto della Legge 81/08. **Tutti gli interventi saranno effettuati in accordo con l'AC e presso le varie sedi interessate all'intervento saranno attuate e poste in essere tutte le norme di sicurezza affinché il trattamento non pregiudichi in alcun modo l'espletamento dei compiti istituzionali né arrechi danno alla salute delle persone che frequentano gli ambienti.**

Di seguito i principali punti rappresentativi della metodologia adottata dal Consorzio:

- \* Studio dell'ambiente con particolare riguardo alla gravità dell'infestazione ("pressione di infestazione") e valutazione dei parassiti presenti (parassiti volanti)
- \* Individuazione della modalità d'intervento, con selezione di prodotti e mezzi adeguati (atomizzatori, spruzzatori o irrogatori);
  - ✓ Distribuzione di prodotti nei soli luoghi frequentati dai parassiti, nei momenti in cui sono presenti con la massima concentrazione: si utilizzeranno insetticidi biologici e prodotti chimici, naturali o di sintesi, catalogati come presidi medico chirurgici (biocidi) ed approvati dal Ministero della Salute dietro assenso dell'Istituto Superiore di Sanità;
  - ✓ Valutazione dei danni che gli insetti possono arrecare all'uomo (vespe, zanzare, mosche, ecc.) e alle infrastrutture (ad esempio i tarsi del legno, le termiti), alle eventuali riserve alimentari (ad esempio le formiche, le tignole), colture e/o piante ornamentali;
- \* Considerazione del ciclo biologico che è, tra le altre cose, condizionato da diversi fattori quali temperatura, luminosità, umidità.

Per quanto riguarda gli interventi per gli insetti volanti, il prodotto sarà distribuito nei punti in cui essi sono normalmente nascosti e dai quali fuoriescono per infestare i locali. Per le pulci e le cimici si interverrà in tutti gli ambienti in cui si è notata l'infestazione, trattando i bordi dei pavimenti (nel caso di parquet), le fessure delle pareti, la tappezzeria ecc, intervenendo anche sotto e dietro i mobili. L'eliminazione di questi parassiti verrà terminata con l'ausilio di **una pistola Gel** che permette la diffusione del prodotto in fessure e spiragli. Saranno, infine, a carico del Consorzio l'asportazione e lo smaltimento di rifiuti speciali che possano determinarsi al termine di suddette operazioni e la successiva sanificazione e disinfezione delle superfici interessate. **Relativamente alle specifiche dell'attività, il Consorzio migliorerà le frequenze e/o il numero delle attività richieste da Capitolato, come di seguito indicato.**

TIPOLOGIA DI DISINFESTAZIONE	MIGLIORIE OFFERTE		
	ATTIVITÀ	FREQUENZA O N° RICHIESTO	FREQUENZA O N° OFFERTO
BLATTE	N° di trappole	1/50 mq (piani seminterrato) 1/100 mq (aree esterne e giardini)	1/35 mq (piani seminterrato) 1/75 mq (aree esterne e giardini)
INSETTI STRISCANTI ED ALTRI ARTROPODI	N° di trappole/esche	1/150 mq (piani seminterrato, terra e primo)	1/100 mq (piani seminterrato, terra e primo)
ZANZARE, PAPPATACI, SIMULIDI	Interventi antilarvali	Quindicinale (marzo-settembre)	Settimanale (marzo-settembre)
	Interventi adulticida	Mensile (giugno-ottobre)	Quindicinale (giugno-ottobre)
MOSCHE	Contr. lampade e sostituzione collante	Mensile	Quindicinale

Infine, analogamente a quanto descritto per la derattizzazione, anche per il servizio di disinfezione tutte le trappole/lampade saranno **georeferenziate sul sistema informativo**: ad ogni trappola/lampada sarà dunque associata tutta la sua cronologia. Anche per la disinfezione, le cartografie disponibili sul sistema informativo saranno "interattive" (cliccando sulla singola trappola si avrà accesso a tutte le informazioni ad essa associate); su di essa saranno, inoltre, evidenziati i possibili accessi delle blatte (rilevati in fase di sopralluogo iniziale) per attuare le opportune strategie di "pest proofing". Tramite applicazione di apposito QR-code, sarà possibile associare (grazie all'interfacciabilità del sistema con la tecnologia QR-code) tutte le informazioni contenute a sistema relativamente ad ogni trappola.

#### E.1.2.2.1 Metodologie applicate in caso di infestazione

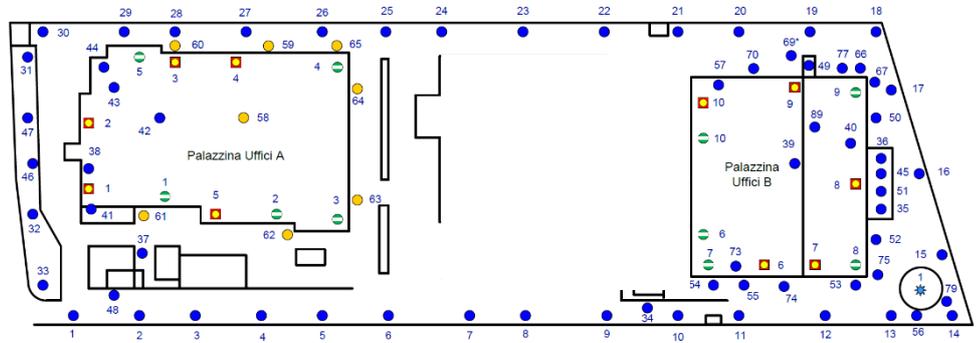
Le possibili metodologie di disinfezione applicate in caso di infestazioni, in funzione della tipologia di ambiente da trattare, sono:

IRRORAZIONI	Utilizzando atomizzatori, pompe a precompressione o pompe spalleggiate – a motore elettrico o a scoppio – in esterni o interni secondo la tipologia di intervento.
TRATTAMENTI ULV	Trattamenti Ultra Basso Volume che generano "nebbie fredde", con gocce inferiori ai 10 micron, grazie a nebulizzatori ULV. La tecnica fa arrivare i formulati anche in interstizi generalmente irraggiungibili.
FUMIGAZIONI	Eccellenti per depositi e fognature con l'impiego di termonebbiogeni (generatori di "nebbie calde").
APPLICAZIONI CON GEL	Ideali per l'eliminazione di blatte e formiche: gel erogato tramite pistole o siringhe a svuotamento.
DISINFESTAZIONE CON IL CALORE	Trattamenti effettuati con l'utilizzo di sofisticati termoconvettori, in grado di distribuire il calore prodotto in modo puntiforme, provocando la totale mortalità di qualsiasi infestante in tutti i suoi stadi vitali (uova, larva, pupa, adulto). E' totalmente ecologico, senza utilizzo di gas tossici o formulati nocivi, nessun rischio per persone, alimenti e/o beni. Ha un'ampia versatilità di utilizzo che permette un'azione efficace contro ogni genere di infestante (insetti e/o batteri).
CRIODISINFESTAZIONE	Un sistema in grado di erogare azoto liquido a una pressione costante. L'utilizzo corretto dell'azoto in ambito di disinfezione è assolutamente ecologico e sicuro, permettendo un intervento senza bisogno di maschera antigas da parte degli operatori, né di evacuazione dei locali soggetti al trattamento. Test di laboratorio provano che pochi secondi di irrorazione di azoto liquido a -196°C sono sufficienti per diminuire significativamente la temperatura dei materiali trattati e ottenere un rapido potere di crio-ustione, che uccide ogni tipo di insetto a qualsiasi stadio vitale. Questo è possibile grazie al cosiddetto "effetto percolamento": l'azoto penetra nei tessuti senza bagnarli e porta la temperatura di molto sotto lo zero, bonificando il materiale trattato. Il trattamento può essere eseguito in qualsiasi momento della giornata e in qualunque ambiente, senza dover far evacuare i locali trattati.

#### E.1.2.2.2 Esempio pratico - Posizionamento trappole

Di seguito si riporta un esempio pratico di posizionamento trappole all'interno di un complesso immobiliare gestito dal Consorzio Leonardo: la struttura è costituita da due edifici ad uso ufficio, con criticità analoghe a quelle del patrimonio oggetto dell'appalto. Il posizionamento delle trappole viene prima fatto su planimetria e poi trasferito sul campo, e potrà variare a seconda delle specifiche necessità dell'AC.

LEGENDA	
	Contenitore di esca rodenticida (n. 72)
	Contenitore di esca rodenticida (n. 8)
	Trappola al collante (n. 10)
	Trappola per blatte (n. 10)
	Trappole al collante per insetti alati (n. 1)



### E.1.2.3 Trattamento repellente da rettili

Essendo tutti i rettili una specie protetta, non si può procedere alla loro eliminazione, ma si possono adottare **tecniche di allontanamento non cruento o preventive** atte ad evitare che i rettili possano invadere gli ambienti che vogliamo proteggere; per far ciò il Consorzio utilizza idonei prodotti con elevato effetto repellente. A prescindere dagli interventi svolti (distribuzione di prodotto repellente naturale intorno agli edifici) il Consorzio svilupperà uno studio dell'ambiente atto ad individuare possibili aree di annidamento dei rettili (ad esempio cataste di legna, accumulo di materiali che possano venire utilizzati come ripari, ecc.). Tali aree saranno segnalate al Gestore del Servizio e, nel caso di impossibilità alla loro eliminazione, saranno le prime aree oggetto di intervento. **Relativamente alle specifiche dell'attività di trattamento deterrente, il Consorzio migliorerà il numero degli interventi relativi alla deposizione di disabitante, proponendo n.4 interventi annui nel periodo primaverile estivo, a fronte dei n.2 richiesti dal Capitolato.**

### E.1.2.4 Lotta alla processionaria del pino

Come previsto dal D.M. del 20/05/1926 riguardante l'obbligatorietà di intervento contro la processionaria del pino "Thaumetopea phlyocampa", comunemente chiamata processionaria, il Consorzio vanta un'esperienza consolidata in questo settore, grazie anche alla consulenza tecnico-scientifica di ricercatori entomologi. **Il Consorzio, per le attività di disinfestazione da processionaria del pino, propone i seguenti sistemi adottati per la difesa e la prevenzione contro le processionarie:**

<b>RIMOZIONE MECCANICA</b>	Il sistema più utilizzato consiste nel rimuovere fisicamente i nidi dall'albero; tale rimozione verrà eseguita tramite personale specializzato in grado di intervenire in tree-climbing.
<b>LOTTA BIOLOGICA</b>	Impiego di un prodotto che paralizzava la larva della processionaria danneggiandone i centri nervosi.
<b>LOTTA BIOTECNOLOGICA (TRAPPOLE SESSUALI)</b>	Le trappole a feromoni agiscono sfruttando sostanze chimiche simili a quelle rilasciate dalla femmina per attirare il maschio durante il periodo dell'accoppiamento. Disporre di trappole ai feromoni può essere utile per confondere le falene maschio alla ricerca della femmina. Evitando l'incontro tra i sessi si evita la fecondazione e quindi la formazione di una nuova generazione di insetti defogliatori.
<b>INTERVENTI CHIMICI</b>	Uso di larvicidi contro il bruco della processionaria, come il <i>diffubenzuron</i> .
<b>ENDOTERAPIA</b>	Iniezioni al tronco di prodotti autorizzati, attraverso cui si immettono principi attivi anti-processionaria.
<b>TRAPPOLE MECCANICHE</b>	Trappole speciali da disporsi sui tronchi dei pini infestati da processionaria, che hanno l'obiettivo di invischiare l'insetto durante la "processione" delle larve con della particolare colla.

La scelta del metodo (o dei metodi in caso di interventi congiunti) da utilizzare dipenderà dal caso specifico e sarà, comunque, preventivamente concordato con l'AC. **Relativamente alle specifiche dell'attività di disinfestazione da processionarie del pino, il Consorzio migliorerà il n° degli interventi richiesti da Capitolato, come di seguito indicato.**

ATTIVITÀ	FREQ. RICHIESTA	FREQ. OFFERTA
Intervento principale	1 intervento annuo	<b>3 interventi annui</b>
Intervento secondario e eventuale rimozione nidi	1 intervento annuo	<b>3 interventi annui</b>

### E.1.2.5 Ulteriori attività proposte

Come servizio aggiuntivo il Consorzio offre **l'allontanamento di piccioni ed altri volatili**, attraverso le seguenti tipologie di dissuasori.

<b>CHIMICI</b>	Prodotti contenenti materiale chimico NON TOSSICO, estremamente sgradevole per i volatili. La superficie trattata non sarà più praticabile per gli ospiti indesiderati. Per l'uomo non è fastidioso.	
<b>ELETRICI</b>	Sistema efficace contro tutti i volatili molesti, che provoca una scarica elettrica ad alto voltaggio ma basso amperaggio non appena i volatili si poseranno sull'impianto.	
<b>MECCANICI</b>	<b>A SPILLI</b>	Barriere di tipo meccanico che ottengono il massimo risultato con il minor impatto ambientale.
	<b>A RETE</b>	Barriere a rete antintrusione sono il metodo più adatto per la protezione di nicchie, tettoie, ecc.
	<b>IN GEL</b>	Gel su strisce che lievita sotto il peso dei colombi, rendendoli insicuri e desiderosi di trasferirsi altrove.
<b>ACUSTICI</b>	Apparecchi in grado di riprodurre (tramite una registrazione digitale) il verso caratteristico di uccelli predatori (falco, gufo) dissuadendo i volatili ad allontanarsi.	
<b>SCACCIA VOLATILI</b>	Totalmente ecologico, non danneggia i volatili ma li mantiene a distanza. Non udibile da esseri umani o da altri animali, è stato riconosciuto da associazioni ambientaliste come il più efficace e meno dannoso.	
<b>REPELLENTE</b>	Disabitante elettronico per piccioni, colombi e tortore con doppia alimentazione: a batterie e con alimentatore. La possibilità di flash e ultrasuoni ne permette l'utilizzo anche in zone abitate.	

### E.1.3 MOVIMENTAZIONE E TRASPORTO RIFIUTI

Le modalità e le procedure operative per l'esecuzione del servizio di movimentazione e trasporto rifiuti hanno inizio con la raccolta dei medesimi. Tutte le fasi che seguiranno alla raccolta, e che arriveranno fino allo stoccaggio presso i punti di raccolta, **saranno oggetto di procedure predisposte dal Consorzio**, frutto di anni di esperienza sul campo, che permetteranno di svolgere al meglio il servizio in ogni suo momento, e che avranno l'obiettivo di rendere più efficace l'azione degli operatori e di ridurre al minimo le possibilità di errore. Inoltre, per applicare le procedure in maniera puntuale, sarà dirimente il ruolo svolto dagli operatori stessi, sia gli addetti alla pulizia degli ambienti che quelli addetti alla raccolta dei rifiuti. Per questa ragione il Consorzio ha predisposto, all'interno del Piano di Formazione per il personale, **dei moduli dedicati alle procedure di smistamento e di gestione dei rifiuti**. Sarà poi fondamentale **coordinarsi efficacemente con l'AC**, sia per quanto riguarda le modalità di erogazione del servizio, che per quanto riguarda il ruolo della stessa in qualità di "produttore" dei rifiuti.

#### E.1.3.1 Procedure e metodologie organizzative preliminari per la gestione delle attività

Durante le operazioni per la realizzazione dell'Anagrafica Locali verranno effettuati dei controlli specifici per valutare la metodologia più efficace per stabilire le attività di movimentazione e trasporto rifiuti. Verranno per questa ragione valutati:

- \* Posizione attuale dei cestini per la raccolta dei rifiuti;
- \* Posizione di eventuali montacarichi dedicati alla raccolta e al trasporto rifiuti;
- \* Posizione di eventuali punti di raccolta in container trasportabili;
- \* Flussi delle attività interne (orari di apertura, orari di attività particolari, ecc.);
- \* Posizione degli attuali punti di raccolta temporanei;
- \* Posizione delle aree di conferimento dei rifiuti;
- \* **Quantità** dei punti di raccolta;
- \* **Posizionamento** dei punti di raccolta;
- \* **Orari e percorsi** da evitare.

I dati così raccolti verranno esaminati col fine di individuare eventuali criticità in termini di:

Il tutto verrà esaminato **alla luce dei dati rilevati circa le prescrizioni normative, ma anche e soprattutto secondo i protocolli interni di gestione dei rifiuti**. Questo lavoro preliminare sarà fondamentale per la determinazione di procedure efficaci durante la Convenzione. La movimentazione dei rifiuti dal punto di arrivo ai diversi punti di raccolta verrà effettuato da personale altamente qualificato e formato sui rischi biologici e per la salute in ottemperanza a quanto prescritto dal decreto 81/08. Verranno utilizzati attrezzature e contenitori idonei ed in numero adeguato, così come verranno forniti sacchi specifici per la raccolta, **prediligendo quelli in Mater-Bi, ossia compostabili e biodegradabili per natura**, realizzati con sostanze bioplastiche che utilizzano componenti vegetali, come l'amido di mais.

### E.1.3.2 Fasi operative

Per quanto riguarda le procedure di movimentazione e trasporto rifiuti presso le strutture delle AC, nell'immagine a lato si riporta una loro segmentazione generale. Le differenti fasi saranno simili per i diversi tipi di rifiuto, salvo la distinzione in contenitori adeguati secondo le differenti tipologie, nonché per l'etichettatura a seconda del tipo di rifiuto. Il Consorzio si assicurerà del corretto confezionamento dei rifiuti e metterà a disposizione anche strumenti ad alto livello tecnologico per facilitarne le attività, garantendo la sanificazione, e eventuale disinfezione ordinaria dei punti di raccolta dello sporco, dei depositi temporanei e dei relativi punti di conferimento dei rifiuti.



Per coadiuvare il personale addetto al Servizio, **il Consorzio ha predisposto una apposita applicazione per smartphone e tablet per la gestione delle procedure di raccolta e movimentazione rifiuti**. Una delle funzioni più interessanti messe a disposizione attraverso questo applicativo è la completa tracciabilità dei rifiuti in tempo reale attraverso il Sistema Informativo. Grazie a questa applicazione sarà possibile leggere i codici QR (di cui saranno dotati sia i contenitori che le buste), ed eseguire diverse operazioni, sia di lettura che di immissione dati in cloud, direttamente sul Sistema Informativo. L'applicazione permetterà inoltre di produrre automaticamente le etichette corrette da apporre sui vari contenitori durante le varie fasi della movimentazione e trasporto rifiuti, in modo da fornire all'eventuale azienda che dovrà occuparsi del trasporto finale delle schede complete, sia in formato cartaceo che digitale, di tutti i dati richiesti dalla normativa vigente e perfettamente compatibili col SISTRI.

Attraverso questa procedura i rifiuti saranno costantemente tracciabili in tempo reale. Le informazioni saranno caricate dall'applicazione direttamente in cloud, e il Sistema Informativo permetterà diverse aggregazioni di questi dati, permettendo di verificare la quantità di rifiuti prodotti in ogni area dell'edificio, anche in relazione all'andamento nel tempo.

Nell'area di conferimento dei rifiuti sarà garantita la presenza di personale qualificato ed adeguatamente addestrato sulla gestione delle diverse tipologie di rifiuti conferibili, nonché sulla sicurezza e sulle procedure di emergenza. Periodicamente, a scopo preventivo, saranno effettuate operazioni di detergenza, disinfezione, disinfezione e derattizzazione, per garantire la pulizia e la sicurezza nell'area di conferimento dei rifiuti. Le stesse saranno soggette, qualora necessario e col consenso dell'AC, ad un'analisi approfondita sia per quanto riguarda sicurezza e accessibilità, che per la loro mimesi. Sarà dunque valutato che l'area non sia facilmente accessibile a personale non autorizzato e che i contenitori siano in perfette condizioni (questa operazione sarà ripetuta ad ogni sostituzione). Inoltre, tali aree saranno trattate in modo tale da non risultare visibili all'esterno, e paramentate con pannelli per la crescita verticale del manto erboso, nonché da vasi contenenti fiori e piante aromatiche.



### E.1.4 MODALITÀ DI RACCORDO CON L'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE NELL'APPLICAZIONE DELLE NORME CONTENUTE NEI PROTOCOLLI

Le modalità di raccordo con l'AC nell'applicazione delle norme contenute nei protocolli seguono delle procedure specifiche volte a valutare ogni aspetto qualificante del servizio nell'ottica del pieno rispetto di detti protocolli. Il processo di raccordo parte dall'effettuazione di esami dettagliati sui protocolli della singola AC, i cui risultati saranno analizzati per l'individuazione di eventuali disallineamenti rispetto ad essi, per l'eventuale successiva esecuzione delle relative azioni correttive volte alla risoluzione di tali difformità. Le modalità di raccordo del Consorzio fanno parte di un **sistema aperto** all'AC, ossia i responsabili individuati dalla stessa potranno essere parte attiva nelle attività "operative" di raccordo (le audit necessarie potranno essere fatte in contraddittorio) nel caso lo si ritenesse necessario, potranno **controllare tramite il Sistema Informativo** i risultati raggiunti in termini di rispondenza ai protocolli, grazie alla visualizzazione diretta del **Piano delle Attività** e, quindi, dei **Piani di Lavoro** di ciascun servizio. Al fine di esaminare i protocolli specifici, individuare eventuali disallineamenti e, successivamente, svolgere tutte quelle attività necessarie alla loro risoluzione, il Consorzio, attraverso le figure professionali appartenenti alla propria struttura tecnica, esaminerà:

- \* metodologie di lavoro da seguire;
- \* risorse da impiegare;
- \* competenze professionali degli addetti operativi dedicati.
- \* frequenze e programmi da rispettare;
- \* sistemi di sicurezza da adottare;

Per ognuno di essi verranno fornite precise indicazioni al fine di rispettare i protocolli specifici e procedere all'allineamento tra quanto riportato in essi e quanto eseguito "sul campo" dagli addetti operativi impiegati nelle attività.



MODALITÀ DI RACCORDO	
<b>METODOLOGIE DI LAVORO</b>	<b>FREQUENZE E PROGRAMMI DA RISPETTARE</b>
<p><b>Verifica della corrispondenza delle operazioni previste</b>, valutando come i percorsi di lavoro seguiti e le attività prestate siano sempre in linea con i dettami dei protocolli specifici.</p> <p><b>Verifica dell'allineamento delle metodologie di lavoro applicate</b>, valutando come tutte le attività siano erogate attraverso un corretto utilizzo degli strumenti e delle attrezzature, della corretta applicazione dei sistemi di lavaggio.</p>	<p>Il Consorzio provvederà a determinare il monte ore sulla base delle attività e delle frequenze stabilite, modificando quest'ultime in base alle specifiche esigenze dell'AC e dei suoi specifici protocolli. <u>Si esamineranno, in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente, i limiti di adattabilità dei protocolli specifici al piano di Città Metropolitana migliorato dal Consorzio, per capire le modifiche possibili da apportare a detti protocolli.</u></p>
<b>RISORSE DA IMPIEGARE</b>	<b>SISTEMI DI SICUREZZA</b>
<p><b>Valutazione risorse tecniche</b> che si sostanzia nell'accurato esame dei macchinari/attrezzature utilizzate, appurandone la conformità a quanto richiesto dall'AC nei protocolli specifici.</p> <p><b>Valutazione risorse chimiche</b>, complementare a quanto già avviene nei magazzini del Consorzio, e volta ad appurare la conformità delle forniture rispetto alle specifiche tecniche riportate nei protocolli specifici e nel processo di accreditamento dei fornitori prevista nell'ambito del sistema di qualità aziendale.</p>	<p>Valutazione dei sistemi di sicurezza e della loro conformità con quanto riportato nei protocolli specifici, oltre che con quanto previsto dal Documento Valutazione dei Rischi nonché dal DUVRI, in merito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Verifica sull'utilizzo dei D.P.I.;</li> <li>* Verifica sul rispetto delle procedure di sicurezza;</li> <li>* Verifica sulla conoscenza di tutte le procedure da attuarsi in caso di emergenza.</li> </ul>
<b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b>	
<p>Si valuterà quanto riportato nei protocolli specifici, provvedendo ad integrare quanto invece riportato all'interno di quelli offerti, in termini di competenze specifiche del personale impiegato in determinate attività. A tale scopo, come già descritto in altre sezioni della presente offerta tecnica, qualora vi fosse la necessità di personale specializzato, il Consorzio provvederà ad allineare le competenze del proprio personale attraverso un'accurata selezione del personale e corsi formativi specifici da somministrare al personale già appartenente all'organico.</p>	

**E.2 MODALITÀ E PROCEDURE CON CUI SARÀ EROGATA LA FORMAZIONE DEL PERSONALE**

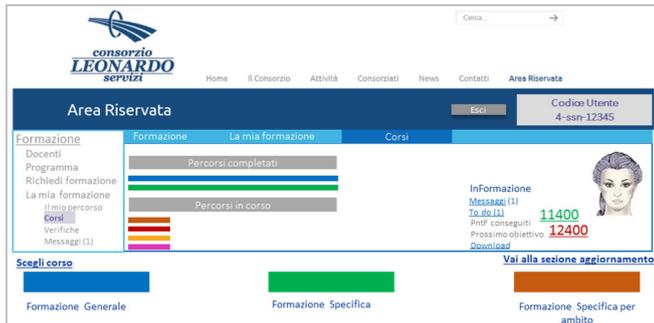
Alla base delle modalità e procedure con cui sarà erogata la formazione del personale vi è un vero e proprio processo logico, che prevede una prima fase di **analisi dei bisogni di formazione (fase 1)**, da cui scaturiscono le indicazioni per pianificare gli interventi formativi, con il giusto grado di personalizzazione per i vari ruoli. Dall'analisi dei bisogni formativi, pertanto, si può passare alla **progettazione della formazione (fase 2)**, e, nello specifico, gli argomenti da trattare in base alle esigenze formative, la durata e i tempi di erogazione del corso, i formatori e gli esperti che terranno i corsi, ecc. Altro punto fondamentale è la **gestione e registrazione delle attività formative (fase 3)**: nella Convenzione in oggetto tale registrazione verrà effettuata attraverso l'utilizzo del Portale Formativo, grazie al quale sarà possibile **registrare in automatico tutti i dati relativi agli interventi formativi effettuati** (relativi ai corsi, ai docenti, alle risorse). È importante, in seguito, valutare i risultati conseguiti e l'impatto delle attività realizzate, ovvero effettuare una **verifica dell'efficacia della formazione (fase 4)**, soprattutto riguardo all'apprendimento dei partecipanti e all'adeguatezza dei contenuti. Sarà cura del Consorzio far sì che lo **svolgimento dei percorsi formativi coinvolga l'intero personale impiegato nei servizi includendo anche le risorse addette alle sostituzioni e quelle che faranno parte delle squadre di reperibilità e pronto intervento**. Come vedremo nel seguito, il Consorzio prevede anche una **specifico formazione per il personale delle AC del Soggetto Aggregatore**: qualora di loro interesse, tali figure potranno prendere parte a qualsiasi altro corso somministrato dal Consorzio ai propri dipendenti.



Il Consorzio, per l'erogazione dei corsi di formazione, potrà avvalersi di un'agenzia di formazione esterna, **Assotecnica, accreditata dalla Regione Toscana** come "agenzia formativa e di orientamento per il personale impiegato o comunque addetto ad attività di ogni tipo, promuovendo corsi formativi aperti all'adesione di soggetti individuali e collettivi, sviluppando strumenti formativi e di informazione sull'orientamento culturale e professionale, organizzando convegni a carattere generale sui temi della formazione e dell'orientamento, adottando tutte le iniziative comunque utili alle finalità predette".



Oltre alle classiche metodologie didattiche (ad esempio proiezioni su lavagne luminose e distribuzione di dispense per la teoria), il Consorzio si avvarrà anche di **ROLE PLAYING**, ovvero di **simulazioni** relative alle attività oggetto della Convenzione, per far sì che le risorse mantengano alta la loro soglia di attenzione e motivino così un **percorso educativo capace di rispecchiare maggiormente le situazioni reali e le loro complessità che andranno poi ad affrontare sul campo**. Ad esempio, prendendo in considerazione gli addetti ai servizi di pulizia, la simulazione consisterà nell'**attuare praticamente le attività che le varie risorse dovranno espletare quotidianamente**, quindi dalla pulizia delle scrivanie alla pulizia dei sanitari, simulando una vera e propria giornata lavorativa, con le specifiche potenziali criticità cui possono incorrere (ad esempio, simulazione su come trattare uno specifico sversamento di prodotto, ovvero come applicare un determinato prodotto su una specifica superficie, etc). **Con riferimento alle attività di role playing, il Consorzio ha allestito, presso la propria sede, una specifica sala con differenti riproduzioni di aree** che gli addetti potenzialmente si troveranno a pulire: scale in marmo, finestre in vasistas, ecc. In questo modo **gli addetti si formeranno direttamente in contesti che riproducono al massimo le condizioni reali**, entrando già nel *pratico* e non rimanendo solo nel *teorico*.



Si utilizzerà per la gestione di tutto il processo di formazione (dalla predisposizione dei piani formativi alla rendicontazione) uno specifico modulo del Sistema Informativo proposto, denominato **Leonardo Academy**. Il Consorzio fornirà a tutti gli **utenti abilitati delle credenziali** con le quali potranno **accedere alle differenti aree riservate del sistema**, ciascuno in base al ruolo svolto e alle informazioni che potrà consultare.

**E.2.1 PIANO FORMATIVO**

**E.2.1.1 Formazione delle risorse del Consorzio**

Nelle tabelle seguenti vengono riportati i corsi di formazione **generale** (riguarda gli argomenti che tutto il personale, a prescindere dalla mansione che ricopre, deve conoscere) e **specifico** (riguarda argomenti che si differenziano a seconda delle mansioni svolte) che il Consorzio intende erogare per i vari ruoli previsti nell'organizzazione. Come richiesto dalla documentazione di gara, per ogni corso viene riportato l'argomento principale (gli argomenti seguono i contenuti riportati all'art.17 del Capitolato), le ore di base previste e quelle di aggiornamento (T=teoria; P=pratica), oltre che la tipologia di docenza. In tal senso, si segnala come quest'ultima venga identificata tra **docenza interna** (figure professionali interne al Consorzio, abilitate ad erogare corsi di formazione) e **esterna** (professionisti del settore, fornitori e/o partner del Consorzio. Enti di Formazione): di ogni figura impiegata sarà comunque fornito il CV. Sarà inoltre possibile identificare a quale risorsa prevista verrà erogato il corso, grazie alle seguenti icone rappresentative:

✘ Responsabili		✘ Addetti alla disinfezione e derattizzazione	
✘ Addetti ai servizi di pulizia e sanificazione		✘ Addetti Squadre operative di supporto	

To do (1) **11400**  
 Pntf conseguiti **11400**  
 Prossimo obiettivo **12400**

I percorsi formativi verranno **identificati da colori diversi** e da differenti **Punti Formativi** (che si acquisiscono a corso terminato e/o a test superato, se previsto). Si sottolinea come tutti i corsi fanno parte del **Piano di Formazione Condiviso** tra le società del Consorzio: a tutte le risorse impegnate nell'appalto, indipendentemente dalla società di appartenenza, sarà dunque somministrato questo piano formativo.

Tutte le figure	MODULI DIDATTICO – FORMAZIONE GENERALE	DURATA		AGG.	DOCENZA				
		T	P						
<b>PERCORSO BLU</b>  <b>PNTF &lt;500&gt;</b>	Introduzione alla Commessa	12		22	Interna				
	Primo Soccorso	10							
	Prevenzione incendi ed emergenze	4							
	Sicurezza sui luoghi di lavoro	4							
	D.Lgs. 81/08	8							
	Corretto utilizzo di attrezzature e DPI (in base alle situazioni di rischio)	4							
	Infortuni e rischi specifici	4			Interna ed Esterna				
	Misure gestione/tutela ambientale	20							
Gestione dei rifiuti	8		Interna						
  <b>PERCORSO VERDE</b>  <b>PNTF &lt;800&gt;</b>	MODULO DIDATTICO – FORMAZIONE SPECIFICA RESP. DEL SERVIZIO, GESTORE DEL SERVIZIO, SITE MANAGER		DURATA		DOCENZA				
	Organizzazione e capacità di gestione del personale	T	P	4		-	Interna		
		16	-				Interna ed Esterna		
								Normativa di sicurezza e controllo (normativa ISO e OHSAS)	Interna
Pianificazione e controllo di attività					Interna				
Utilizzo sistemi informativi di gestione e reportistica aziendale	Interna ed Esterna								

	MODULO DIDATTICO – FORMAZIONE SPECIFICA RESP. DEL SERVIZIO, GESTORE DEL SERVIZIO, SITE MANAGER	DURATA		Agg.		DOCENZA
		T	P	T	P	
	Indottrinamento sul sistema di qualità aziendale					Interna
	Preventivazione e programmazione attività					Interna ed Esterna
	Formazione specifica sulle norme di sicurezza ed igiene ambientale					
	MODULO DIDATTICO – FORMAZIONE SPECIFICA ADDETTI AI SERVIZI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE	DURATA		Agg.		DOCENZA
		T	P	T	P	
PERCORSO ARANCIO  PNTF <1500>	Nozioni di base attività di pulizia e sanificazione	4	-	56	24	Interna
	Tecniche delle pulizie professionali e delle attrezzature informatiche	6	6			Interna ed Esterna
	Igiene personale	4	2			Interna
	Procedure e Istruzioni Operative per differenti aree omogenee	8	4			Esterna
	Attrezzature, macchinari e strumenti per le diverse aree omogenee	12	6			Interna ed Esterna
	Prodotti: standard, monodose e ecologici e campo di applicazione	12	6			
	Procedure per l'utilizzo di prodotti superconcentrati	4	2			Esterna
	Dosaggio, diluizione e modalità di conservazione dei prodotti di pulizia	8	4			
	Utilizzo, conservazione e dosaggio di sostanze pericolose	4	2			Interna ed Esterna
	Caratteristiche dei prodotti di pulizia a minor impatto ambientale	4	2			
	Etichette (anche ecologiche) dei prodotti disinfettanti e detergenti	4	2			Interna
	Identificazione superfici (pavimenti, arredi, opere artistiche, pareti, ecc.)	2	4			
	Procedure di detergenza/disinfezione e decontaminazione	4	4			Interna ed Esterna
	Analisi dei rifiuti e dei rischi correlati (lettura schede di sicurezza)	8	4			
Procedura da mettere in atto in caso di spargimento accidentale di rifiuti	4	4				

Per quanto riguarda la formazione relativa alle procedure operative di pulizia, esse saranno adeguate alla metodologia che verrà applicata all'interno della specifica AC (Microrapid, MaMa's).

	MODULO DIDATTICO – FORMAZIONE SPECIFICA ADDETTI ALLA DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE	DURATA		Agg.		DOCENZA
		T	P	T	P	
PERCORSO VIOLA PNTF <1000>	Regolamentazione legislativa settore pest control e sicurezza ambientale	4	-	4	4	Interna ed Esterna
	Metodologie sulle attività di prevenzione e adeguato utilizzo dei prodotti	4	3			
	Conoscenze sull'ambiente e verifica dell'impatto ecologico	4	4			Esterna
	Cenni sugli infestanti urbani (blatte, insetti striscianti, artropodi, ecc.)	6	-			Interna ed Esterna

	MODULO DIDATTICO – FORMAZIONE SPECIFICA ADDETTI SQUADRE OPERATIVE DI SUPPORTO	DURATA		Agg.		DOCENZA
		T	P	T	P	
PERCORSO GIALLO  PNTF <800>	Gestione delle emergenze, DPI, attrezzatura tecnologica a disposizione	4	4	16	8	Interna
	Gestione Modalità di sanificazione per aree omogenee	4	6			Interna ed Esterna
	Analisi procedure e metodologie da adottare nelle diverse aree omogenee	4	-			Interna
	Identificazione frequenze di intervento nelle diverse aree omogenee	4	-			Interna ed Esterna
	Utilizzo dei prodotti chimici per le diverse aree omogenee	4	-			
	Utilizzo di attrezzature e macchinari per le diverse aree omogenee	4	-			Interna
	Analisi delle diverse tipologie di emergenze possibili	4	-			
	Procedure per intervenire in seguito alle chiamate di emergenza	4	-			
	Analisi dei percorsi e dei tempi di intervento	4	-			
	Simulazione pratica di intervento in seguito a una chiamata di emergenza	-	2			

Di seguito si riporta il riepilogo delle ore di formazione totali previste per le singole figure:

FIGURE	ORE FORM. TEORICA	ORE FORM. PRATICA	ORE TOTALI	ORE AGG.
Responsabili	90	-	90	26
Pulizia e sanificazione	162	52	214	102
Disinfestazione e derattizzazione	92	7	99	30
Squadre operative di supporto	110	12	122	46

Nella tabella non sono riportate le ore di formazione previste per i Responsabili delle AC e del Soggetto Aggregatore perché, come vedremo nel paragrafo che segue, tali ore saranno decise in contraddittorio con le Amministrazioni stesse.

### E.2.1.2 Formazione specifica per i responsabili delle AC e del Soggetto Aggregatore

Oltre alla possibilità di partecipare ai corsi appena riportati, il Consorzio intende fornire una serie di corsi di formazione *ad hoc* per i Responsabili delle AC e del Soggetto Aggregatore: tali corsi sono volti a formare le risorse per svolgere appieno le proprie attività di controllo, con le novità in ambito tecnologico e con tutto ciò che riguarda l'informatizzazione dei servizi e gli aspetti tecnici degli stessi.

Tra questi corsi rientrano anche quelli relativi alla formazione sull'utilizzo del Sistema Informativo, come vedremo al Capitolo F dedicato. Le ore dei corsi saranno decise in contraddittorio con le Amministrazioni stesse e le modalità con cui saranno effettuati tali corsi saranno le medesime descritte nella presente relazione. Di seguito si riporta una tipologia di corso pensato dal Consorzio, relativo alla gestione amministrativa del Contratto.

PROCEDURE AMMINISTRATIVE	
ARGOMENTI	
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Modalità di richiesta degli interventi:</li> <li>✓ Call center/Centrale Operativa;</li> <li>✓ Gestione delle attività a richiesta;</li> <li>✓ Sistema Informativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Modalità di gestione tecnico-amministrativa;</li> <li>× Modalità di svolgimento delle attività di preventivazione e consuntivazione:</li> <li>✓ Rendicontazione e verifiche;</li> <li>✓ Procedure di consuntivazione delle attività.</li> </ul>
OBIETTIVI	
<ul style="list-style-type: none"> <li>× Fornire gli strumenti necessari per avanzare richieste di intervento;</li> <li>× Allineare le modalità tecnico – amministrative tra gli Enti/Città Metropolitana di Roma e il Consorzio;</li> <li>× Fornire strumenti di controllo sulle attività espletate soprattutto dal punto di vista della rendicontazione delle stesse;</li> </ul>	

**PROCEDURE AMMINISTRATIVE**

\* Fornire ogni informazione relativa alle procedure adottate dal Consorzio e, pertanto, fornire un quadro chiaro di chi fa cosa.

**BREVE DESCRIZIONE**

Il primo ciclo di formazione interesserà le procedure adottate dal Consorzio nel gestire la Commessa, pertanto verranno descritte tutte le modalità di gestione dei servizi sia dal punto di vista amministrativo che operativo. Inoltre, verranno presentate tutte le risorse che interverranno nei servizi, dal personale direttivo a quello operativo.

**E.2.2 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE**

Il **Sistema informativo** utilizzato dal Consorzio **rendiconderà in automatico tutti i dati oggettivamente relativi alla Formazione effettuata** e li metterà a disposizione del Soggetto Aggregatore e delle AC mediante la consultazione da parte di questi soggetti di tutte le informazioni raccolte attraverso:

\* la possibilità per il Soggetto Aggregatore e le AC di **accedere alla sezione "La mia formazione" sul Sistema Informativo** e di prendere visione dei dati in essa contenuti per ciascuna risorsa e anche in maniera aggregata, accedendo alla sotto sezione **"Report"**, all'interno della quale potranno essere consultati tutti i report sia riferiti alle singole risorse che all'andamento della formazione generale comprendenti statistiche sulla formazione (numero degli iscritti, numero delle presenze, numero dei corsi effettuati, comparazione tra cronoprogramma preventivato e effettivi corsi svolti, livello medio delle risorse impiegate in base alle verifiche svolte, eventuali criticità riscontrate nei metodi, report sulla docenza messa a disposizione ecc.). Gli utenti abilitati dovranno inserire le proprie credenziali cliccando nell'apposito spazio per accedere alla pagina web. Successivamente si potrà accedere alle varie sezioni **"Risorse"**, **"Docenti"**, **"Corsi"** e **"Report"**. Se ad esempio l'utente decide di consultare la sezione "Risorse", potrà avere accesso all'elenco di tutte le risorse facenti parte della Commessa divise per categorie. All'interno delle categorie troverà l'elenco delle risorse operative (nome e cognome) e cliccando il nome della risorsa accederà alla pagina della stessa, come mostrato nelle immagini sottostanti. I link in blu dei vari corsi sono quelli che l'addetto ha effettivamente conseguito. Per quanto riguarda la sezione in tabella "Verifica", l'icona in verde starà ad indicare che il corso è stato terminato e l'addetto ha ottenuto gli obiettivi proposti dallo stesso. L'icona rossa, invece, indicherà che il corso risulta essere incompleto, ovvero deve essere ancora terminato. I link in rosso riportati nell'area della Formazione stanno ad indicare i corsi che la risorsa non ha ancora conseguito e che conseguirà in un secondo momento.



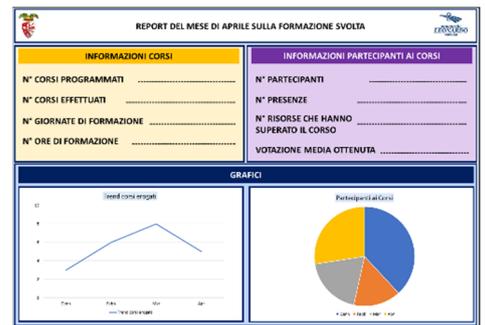
\* la consultazione dei **report** che il Consorzio invierà alle AC mensilmente (o ad intervalli temporali diversi, in base alle necessità delle stesse); tali report saranno consegnati sia a mano in formato cartaceo sia in formato elettronico ed inviati tramite e-mail.

In questo modo l'AC e il Soggetto Aggregatore avrà ben chiara la situazione della formazione svolta. Per quest'ultimo, verranno redatti inoltre, periodicamente, specifici report riepilogativi dell'attività. Così come richiesto dalla documentazione di gara, allo stesso modo anche il Soggetto Aggregatore avrà visione dell'attività formativa somministrata dal Consorzio ai suoi addetti.

Per quanto riguarda infine le **modalità di verifica delle conoscenze acquisite**, il Consorzio analizzerà i risultati ottenuti dal personale nei periodi successivi all'addestramento, osservando eventuali difformità rispetto a quanto esplicitato nel corso. In caso di non conformità riscontrate sull'operato della risorsa, quest'ultima sarà sottoposta ad una successiva formazione con affiancamento. Il Consorzio si è dotato infatti di un metodo interno per valutare l'efficacia dell'addestramento del personale, costituito da:

- \* **Simulazione diretta** di formazione sul campo al personale neo – assunto da parte del personale già esistente;
- \* **Verifica a freddo per il personale tecnico – operativo**: periodo di osservazione durante il quale si provvederà ad eliminare le eventuali non conformità di semplice risoluzione, rispiegando direttamente al personale le criticità riscontrate;
- \* **Audit interni** di monitoraggio delle performance professionali nel processo (ottimizzazione dei tempi e metodi);
- \* **Sistema di Test Alert**: tale funzionalità del sistema informativo per la formazione prevede una serie di test che verranno sottoposti alla risorsa; ogni test, obbligatorio per la risorsa, dovrà essere completato entro un tempo prestabilito e lo stesso sarà rendicontato nel "Percorso formativo" della stessa. Il team della formazione riceverà i test effettuati. In caso di insufficienze, la risorsa verrà incoraggiata a seguire i corsi riguardanti le relative tematiche e in caso di inadempienza verrà richiamata e re-inserita in un percorso di formazione programmato e nei casi di gravi richiamata dalle Risorse Umane.

Inoltre, sul sistema informativo la risorsa potrà trovare numerosi corsi di formazione, aggiornamento, seminari e convegni a cui potrà partecipare, nonché potrà richiedere, grazie alla sezione **"Richiedi formazione"**, un corso personalizzato. Tutte le attività formative svolte saranno caricate sul sistema ed andranno ad implementare il numero di PntF conseguiti dalla risorsa. Il Consorzio, pertanto, non solo prevede l'ampliamento delle competenze del personale grazie alla formazione e aggiornamento obbligatorio, ma grazie a questo sistema sa già dove agire per ottemperare delle lacune e garantisce, altresì, che la risorsa stessa tenga conto della propria formazione.



**E.3 PASSAGGIO DI CONSEGNE**

Il passaggio di consegne rappresenta a tutti gli effetti l'avvio dei servizi. Per meglio trattare le procedure e le modalità operative con cui il Consorzio intende facilitare la continuità del servizio, nel caso di subentro ad altro Fornitore, è dunque bene identificare il passaggio di consegne come un vero e proprio **start up** dei servizi, **costituito da due fasi**: una fase propedeutica che va dalla formulazione dell'OdF al Verbale di Consegna (**PIANIFICAZIONE**), durante la quale il Consorzio effettuerà una serie di attività con l'obiettivo di reperire ogni informazione utile alla programmazione dei servizi, ed una fase successiva al Verbale di Consegna (**MONITORAGGIO**), durante la quale il Consorzio verificherà che quanto pianificato sia effettivamente erogato dalle risorse messe in campo.

Preme sottolineare come la stessa attenzione riservata dal Consorzio al passaggio di consegne (resa evidente dall'esecuzione delle attività approfondite di seguito), verrà altresì riposta nell'eventuale cessazione dei servizi, ovvero al termine degli stessi, nel caso vi sia un altro Fornitore a subentrare al Consorzio: l'obiettivo di quest'ultimo è, infatti, quello di garantire all'AC l'assenza di disservizi. Di conseguenza, con lo stesso approccio utilizzato nella propria fase di avvio, volto ad **assicurare che non vi sia "discontinuità" tra la vecchia e la nuova gestione**, così, nella fase di cessazione, il Consorzio intende fornire tutto il supporto necessario per il passaggio di consegne all'eventuale nuovo fornitore, in maniera tale che l'AC non subisca disagi, qualora il nuovo fornitore non abbia la stessa attenzione dimostrata dal Consorzio nella sua fase di avvio. Fatta questa doverosa premessa, entriamo dunque più nello specifico del passaggio di consegne, ed evidenziamo di seguito le attività che verranno eseguite **nella fase successiva alla formulazione dell'OdF fino alla redazione del Verbale di Consegna**:

\* **Fase di Trasferimento della documentazione**: prendere contatti con il Supervisore dell'AC e, solo previo consenso dello stesso, direttamente con il fornitore uscente, al fine di recepire tutta la documentazione necessaria alla formulazione del Verbale di Consegna e alla definizione del PDA definitivo;



- \* **Fase di Incontro:** partecipare a riunioni ed incontri con il Supervisore dell'AC e con il gestore del fornitore uscente, al fine di recepire ogni dettaglio sull'andamento della scorsa gestione, in modo tale da allinearsi con quelle che sono le esigenze di ogni Amministrazione e nell'ottica di migliorare i livelli prestazionali dei servizi resi;
- \* **Fase di Affiancamento:** il Consorzio si rende disponibile, qualora concordato con l'AC, ad effettuare "una formazione sul campo" al proprio personale propedeuticamente all'effettivo inizio dei servizi. Il Consorzio invierà il proprio Gestore del Servizio (anche il Site manager nel caso di immobili di grandi dimensioni) e la squadra operativa per apprendere al meglio le modalità di esecuzione delle attività del fornitore uscente con il fine, anche, di recare il minor disturbo all'Amministrazione.
- \* **Redazione del Verbale di Consegna:** sancisce la presa in carico da parte del Consorzio delle strutture dell'AC.

**Nella fase successiva alla redazione del Verbale di Consegna**, il Consorzio prevede un periodo di **verifica e monitoraggio** corrispondente al tempo necessario all'emissione del primo Programma Operativo delle Attività, con il fine di verificare che le squadre operative stiano effettivamente svolgendo quanto pianificato. Durante questa fase il Responsabile Qualità, Ambiente e Sicurezza e il Gestore del Servizio controlleranno l'andamento dei servizi, annotando eventuali criticità e/o migliorie da apportare.

### E.3.1 FASE DI TRASFERIMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE

In questa fase il Consorzio farà in modo di acquisire tutti i dati in possesso del precedente Fornitore e/o da questi già consegnati all'AC. L'acquisizione dei dati esistenti completerà il quadro delle informazioni necessarie all'avvio dei servizi. In particolare, saranno acquisiti i seguenti dati:

- \* Anagrafica tecnica (se svolta);
- \* Sistema Informativo (se presente e qualora l'Amministrazione volesse mantenere tale supporto);
- \* Registro dei servizi effettuati (tutta la documentazione prodotta nel precedente appalto);
- \* Eventuali dati / schede tecniche relative a superfici o arredi che necessitano di particolari trattamenti;
- \* Elenco dei materiali di consumo per i quali il Consorzio dovrà provvedere alla fornitura (tipologia; marca, numero, ecc.);
- \* Tutta la documentazione relativa alla sicurezza dei lavoratori.

Successivamente, **prima di procedere all'effettivo sopralluogo** presso gli immobili, i **tecnici del Team Gestione avvio e termine Contratti Attuativi** provvederanno a confrontare le informazioni ed i dati acquisiti dal Fornitore e/o dall'AC con i dati rilevati dal Consorzio nel corso del sopralluogo iniziale effettuato per la definizione e la formalizzazione del PDA. Tale confronto consentirà di porre in evidenza eventuali incongruenze, difformità e/o problematiche che dovranno essere oggetto di particolare attenzione nel corso del sopralluogo. Terminate le precedenti attività, il Consorzio redigerà la bozza del Verbale di Consegna da sottoporre all'esamina sia del Supervisore dell'AC che del Responsabile del precedente Fornitore: **Il Verbale di Consegna sarà corredato per ogni struttura dell'AC da un "Rapporto immobile XX" (dove xx sta per un codice Immobile generato dal Sistema Informativo), il cui contenuto è descritto nei successivi paragrafi.**

### E.3.2 FASE DI INCONTRO

Durante tale fase si prevede l'organizzazione di una serie di incontri con il Supervisore e, eventualmente, con i referenti designati dall'AC, al fine di reperire ogni informazione utile sul livello di gradimento dell'attività eseguita. Sarà, inoltre, redatto un questionario preventivo sulla Customer Satisfaction (qualora non effettuato già precedentemente dal fornitore uscente) che comprenderà domande collegate alle attività in se, come il livello di disagio arrecato, la tempestività di intervento, ecc.. Il Questionario sarà proposto all'utenza della Pubblica Amministrazione, inviato tramite Call Center a campione e/o ad un bacino di utenza identificato dall'Amministrazione stessa. Tale Questionario sarà anche inserito sul Portale della Comunicazione per chi volesse di sua iniziativa partecipare all'indagine. Il risultato della Customer Satisfaction sarà un utile dato per verificare eventuali attese nei confronti del servizio che dovrà essere erogato dal Consorzio, che dovrà mantenere almeno gli stessi livelli di soddisfazione.

Durante questa fase, come anticipato, il Team Gestione Piano di Comunicazione si occuperà della **redazione di un piano di comunicazione sul passaggio di consegne del contratto**. Sarà premura del Consorzio comunicare ai fruitori dei servizi e degli immobili oggetto dell'appalto il cambio di gestione delle attività: è importante che gli utenti conoscano le persone che entrano ed escono nei loro ambienti, per evitare un impatto negativo sulle persone e sulla loro produttività.

Tale fase prevede anche una serie di incontri atti al trasferimento dei dati: **il Consorzio prevede un incontro preliminare con il Supervisore dell'AC e con il Responsabile del precedente Fornitore**. Nel corso di tale incontro, con l'obiettivo di avere un esatto quadro di riferimento, sarà richiesto al Fornitore di fornire il maggior numero di informazioni possibili in merito agli immobili presso cui deve essere erogato il servizio, con particolare rilevanza:

- \* alle eventuali problematiche tecniche funzionali e/o relative alla sicurezza riscontrate nel corso dell'esecuzione delle attività;
- \* alle modalità operative adottate;
- \* alle difformità normative eventualmente riscontrate e non risolte nel corso del precedente contratto;
- \* al numero e alla qualifica del personale impiegato per l'erogazione del servizio;
- \* al numero e alla tipologia di prestazioni extra-canone ordinate nel periodo contrattuale dall'AC.

Nel corso dell'incontro sarà altresì intervistato il Supervisore dell'AC in merito alle aspettative e/o agli obiettivi attesi dal nuovo servizio rispetto a quello fornito dal precedente Fornitore.

### E.3.3 FASE DI AFFIANCAMENTO

Al fine di garantire all'AC un'adeguata continuità di servizio, **il Consorzio ha previsto di far effettuare alle risorse che impiegherà, previa disponibilità da parte del precedente Fornitore, un periodo di affiancamento alle risorse dello stesso, che, conoscendo bene le strutture da gestire, potranno trasferir loro le informazioni acquisite**. Nel corso dell'affiancamento le risorse porranno particolare attenzione all'analisi delle problematiche già riscontrate dal raffronto dei dati con quanto già in mano al Consorzio. Terminato il periodo di affiancamento, dal giorno successivo alla data di sottoscrizione del Verbale di Consegna, il Consorzio procederà con l'attivazione effettiva del servizio. Gli immobili saranno presi in carico nello stato di fatto in cui versano al momento della stesura del Verbale. Come detto, all'avvio dei servizi il Consorzio **prevede una verifica e monitoraggio**, con il fine di verificare che le squadre operative stiano effettivamente svolgendo quanto pianificato: durante questa fase il Responsabile Qualità, Ambiente e Sicurezza e il Gestore del Servizio controlleranno l'andamento dei servizi annotando eventuali criticità e/o migliorie da apportare.

### E.3.4 VERBALE DI CONSEGNA

In seguito all'approvazione del PDA, il Consorzio predisporrà il Verbale di Consegna, compilando un form con una serie di campi che conterranno tutte le specifiche definite da Capitolato (modulo presa in consegna, costi del servizio, organizzazione, eventuale subappalto, ecc.). Il Verbale di Consegna rappresenta infatti il documento attraverso il quale il Consorzio prenderà in carico le strutture dell'Amministrazione. Sarà da considerare parte integrante dell'OdF in quanto ne è il naturale completamento.

#### E.3.4.1 Modalità di formalizzazione

**Il Verbale di Consegna verrà redatto sia in formato cartaceo che elettronico e sarà consegnato all'AC e al Supervisore del Servizio**. Tale Verbale sarà redatto in duplice copia e recherà la firma congiunta di entrambe le parti. Oltre a quanto riportato nel Capitolato Tecnico, il Verbale di Consegna (a lato un fac-simile) verrà arricchito dalle seguenti parti/sezioni:

- \* **Frontespizio.** Sarà la copertina del Documento nel quale verranno inseriti i seguenti dati:
  - ✓ Titolo del documento;
  - ✓ Nome Amministrazione Contraente;
  - ✓ Data di inizio;
  - ✓ Codice documento e identificativo OdF.
- \* **Indice del Documento.**
- \* **Riferimenti del Consorzio.** Sono i riferimenti delle figure del Consorzio coinvolte nella redazione del Documento con descrizione della mansione ricoperta nella Convenzione.
- \* **Guida alla Lettura.** Ossia una breve descrizione di come è strutturato il Documento al fine di agevolarne e semplificarne la struttura (sarà, inoltre, riportata la modalità di consultazione del Documento online, sul sistema informativo proposto).
- \* **Definizioni.** Ossia le principali definizioni degli acronimi presenti nel Documento e le chiavi di lettura delle codifiche.
- \* **Documentazione.** Per ognuna delle strutture dell'AC sarà allegato il primo POA.
- \* **Sezioni:**

- ✓ **Sezione 1 – Attestazione e presa in consegna degli immobili.** Verranno riepilogati tutti gli immobili dati in carico e per ognuno di essi sarà allegato un report contenente:
  - Consistenza degli immobili;
  - Rapporto per ogni immobile, che conterrà tutte le informazioni tecniche relative ad ogni singola struttura (dettagliato reportage fotografico illustrativo degli aspetti di maggior rilevanza, note e considerazioni del, tempistiche di messa a regime del servizio, ecc.), oltre che il dettaglio delle strutture, mezzi e/o servizi che l'AC darà in comodato d'uso;



✓ **Sezione 2 - Organizzazione del Fornitore.** In questa sezione verrà riportato per ogni immobile:

- L'elenco delle risorse di governo e del personale delegato allo svolgimento delle attività;
- Le modalità di interfacciamento tramite call center e centrale operativa;
- l'elenco di tutti i numeri delle persone responsabili e delle risorse operative;
- tutte le credenziali di accesso al Sistema Informativo.

✓ **Sezione 3 - Subappalto.** Verrà data evidenza delle prestazioni affidate in subappalto, le società affidatarie e le modalità di erogazione previste, nonché l'elenco del personale della società e le modalità di interfacciamento con essa.

**E.3.4.2 Modalità di condivisione**

**Il Verbale di Consegna verrà consegnato al Supervisore del Servizio** tramite i canali di comunicazione disponibili (fax, mail e portale del servizio) o a mano durante l'incontro che costituirà di fatto l'avvio dei servizi. Oltre al formato cartaceo, il documento verrà consegnato su supporti digitali, quali cd e/o penna USB. **Inoltre, grazie al sistema informativo, il Verbale di Consegna e i documenti allegati saranno a disposizione dell'AC**, che potrà consultarli online per tutta la durata del contratto, utilizzandoli ad esempio come strumenti di controllo. **Inoltre, quando il Verbale di Consegna sarà completo e pronto per la sottoscrizione, verrà inviata una mail alla casella postale del Supervisore attivata appositamente per la Convenzione.**

**F. SISTEMA INFORMATIVO GESTIONALE**

In questo capitolo verranno descritte, in maniera sintetica, le principali funzionalità del sistema informativo proposto rimandando alla presentazione della demo che sarà presentata a seguito della convocazione, per un maggior dettaglio delle stesse, nonché di una reale visualizzazione e navigazione del sistema ai fini di una corretta valutazione delle potenzialità dello stesso.

**F.1 PRINCIPALI FUNZIONALITÀ**

**F.1.1 MODALITÀ OFFERTE PER LA REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO NONCHÉ L'IMPLEMENTAZIONE TEMPORALE DELLO STESSO**

Si vuole precisare che il sistema informativo proposto nasce per la gestione di servizi di pulizia sia in ambito singola commessa che in ambito di convenzione. Sia la società sviluppatrice del sistema proposto che lo stesso Consorzio hanno optato per una serie di scelte organizzative e di sviluppo che hanno permesso di conseguire importanti risultati. Per la profonda automazione dei processi che il Consorzio ha voluto nell'ambito della Gestione delle Convenzioni è stato creato un apposito team per il Governo delle Commesse legato alle convenzioni, che è in grado oggi di gestire in perfetta autonomia diverse amministrazioni contemporaneamente. Tale team avrà l'incarico di gestire tali attività anche nell'ambito della presente Convenzione. Il ridotto ricorso a competenze e strutture esterne permette di concentrare le competenze e **gestire con maggiore efficienza le attività connesse con l'avvio e la gestione dei servizi di governo.** In particolare con riferimento a quanto connesso con il Sistema Informativo, **le risorse del Consorzio sono in grado di operare da amministratori del sistema e di procedere autonomamente nella profilazione del sistema per le nuove Amministrazioni Contraenti.**

Inoltre, la piattaforma è progettata e sviluppata interamente da una software house italiana con sede a Roma e il team di sviluppo del sistema ha realizzato una serie di specifiche funzionalità e caratteristiche legate specificamente alle Convenzioni, il tutto con l'obiettivo di automatizzare e supportare al massimo le varie fasi della convenzione, non sono quelle legate all'esecuzione dei servizi. Tale possibilità contraddistingue nettamente il sistema proposto dalla quasi totalità dei sistemi normalmente impiegati per le commesse di servizi, dove vengono spesso presentate piattaforme di origine anglosassone senza possibilità di customizzazione che si spossa spingere oltre i livelli di consuete "personalizzazione di flussi e interfacce". L'applicativo per le convenzioni invece permette la possibilità di seguire in modo completo ed integrato su un'unica piattaforma l'intero flusso delle informazioni in modo coordinato, dalla realizzazione delle RPF, dalla trasmissione all'Amministrazione dei report informativi in modo automatizzato e pertanto assolutamente trasparente, fino alla cessazione del servizio presso le Amministrazioni Contraenti. In questo modo, il sistema si configura come il sistema informativo per il **Governo della Convenzione** e non come piattaforma informatica di supporto.

**F.1.1.1 Metodologia di implementazione**

Già a partire da questa fase di gara, il team ha **avviato lo sviluppo delle funzionalità del sistema che permetteranno di coprire le fasi della presente convenzione e dei documenti previsti dalla stessa.** I processi sono stati pertanto studiati per garantire che in caso di aggiudicazione a favore del Consorzio, si possa rendere disponibile per l'avvio dei servizi di commercializzazione della convenzione, l'applicazione per il coordinamento complessivo del servizio.

Inoltre, per quanto riguarda le funzionalità legate all'implementazione dei servizi operativi della convenzione, i moduli sono integrati e non hanno bisogno di ulteriori step di sviluppo. Inoltre il team di Governo che sarà impiegato per il servizio ha già sviluppato ampie competenze tramite la formazione e l'utilizzo diretto del sistema ed è completamente autonomo di fronte alle esigenze di configurazione per le singole Amministrazioni richiedenti. Una delle problematiche che inoltre il sistema permette di superare con successo è la possibilità di recepire informazioni da altri applicativi aziendali, ad esempio altre applicazioni di altri servizi che la singola Amministrazione volesse comunque mantenere aggiornate nel corso dei servizi attivati nell'ambito della presente Convenzione, o applicativi precedentemente utilizzati. Sempre più spesso si richiede che i sistemi informativi dialoghino con altri già presenti, confermando un orientamento sempre più diffuso che tende a premiare le infrastrutture a "rete" anziché quelle "monolitiche". Per questa ragione, è previsto l'utilizzo di specifici Web Service, per l'intercambio dati verso sistemi terzi che l'Ente vorrà mettere in relazione con il Sistema Informativo proposto. In fondo questo è il nucleo centrale dei sistemi informativi. Le tecnologie proposte per la realizzazione dei Web Service sfrutterà appieno gli anni di esperienza e le soluzioni tecniche utilizzate in altri contesti pubblici. Lo standard di riferimento per la costruzione dei Web Service è il formato XML SOAP. Attraverso l'individuazione di meta schemi di riferimento, verranno stabiliti le informazioni e i formati con le quali queste verranno scambiate. La tecnologia di interscambio e le infrastrutture tecniche che permettono di prelevare e ricevere dati da un sistema esterno sono pienamente dominate, questo permetterà di concentrarsi esclusivamente sui tempi e le regole organizzative di interscambio dei dati, piuttosto che sulle tecnologie.

**F.1.1.2 Piano per la pronta disponibilità del Sistema Informativo**

**Il Consorzio metterà a disposizione delle Amministrazioni che intenderanno aderire alla Convenzione l'accesso alla piattaforma in tempi inferiori alla settimana.** Questo sin dalla fase di recepimento della RPF e della redazione di tutti i documenti caratterizzanti la fase di configurazione dei servizi per la singola Amministrazione. Questo perché, il sistema ha già una struttura dati e una struttura semantica consolidata capace di essere messa subito in funzione. Ciò significa che superato questo step, le amministrazioni potranno avviare la pratica di adesione secondo quanto già specificato precedentemente.

D'altro canto, l'orientamento verso una soluzione esclusivamente web, semplifica i tempi di attivazione e configurazione del sistema informativo e minimizza l'impatto Hardware, per via della "leggerezza" delle maschere della struttura informatica. I linguaggi software con cui è sviluppato il sistema informativo (Html, PHP, Ajax, JavaScript), permettono di superare i limiti delle interfacce web, consentendo in modo veloce ed intuitivo l'interazione e l'usabilità da parte degli utenti abilitati

Le fasi di seguito riportate evidenziano una implementazione standard secondo principi di complessità riconducibili all'appalto in questione:

\* **Fase 0: Piano di sviluppo. Il sistema informativo sarà predisposto delle funzionalità necessarie alla gestione della convenzione entro la data di aggiudicazione definitiva;**

\* **Fase 1:**

- ✓ **1.1 - Avviamento del Sistema Informativo per la commercializzazione dei Servizi -> Ricezione degli RPF e creazione dei profili per l'amministrazione [entro 1 settimana dall'emissione della RPF]** - La piattaforma è già configurata per la gestione multicliente nell'ambito delle convenzioni. Le risorse dell'ufficio tecnico del Consorzio hanno le competenze per configurare autonomamente profili di accesso per le amministrazioni che registreranno mediante portale o via fax le RPF. L'analisi dei tempi storici permette di affermare che l'amministrazione riceve le proprie password entro una settimana dalla emissione dell'RPF.

- ✓ **1.2 - Definizione dei servizi attivabili e sottoscrizione della Convenzione** [tutto il tempo necessario - dati aggiornati in tempo reale] - l'applicativo costituisce il sistema informativo di commessa sui cui i tecnici del Consorzio potranno raccogliere e registrare le informazioni relative ai servizi richiesti, e disegnare insieme all'amministrazione il servizio più idoneo ai requisiti della stessa.

\* **Fase 2 - Erogazione dei servizi**

- ✓ **2.1 - Attivazione del portale del servizio** [il go live del sistema per la gestione operativa è praticamente contestuale all'avvio dei servizi];
- ✓ **2.2 - Costituzione anagrafe tecnica** [restituzione informatica in tempo reale nel corso dell'esecuzione delle attività di rilievo svolte dal personale del Consorzio] - il sistema informativo costituisce anche la guida e la base per l'esecuzione dei sopralluoghi e la costituzione dell'anagrafe tecnica direttamente sul sistema informativo (a tutti gli effetti si può parlare di un'anagrafe 2.0);
- ✓ **2.3 - Gestione dei dati del servizio** [gestione in tempo reale tramite accesso all'APP grazie all'utilizzo di palmari da parte degli operatori].

- \* **Fase 3 – Sviluppo di progetti speciali** [a seguito dell'avvio dei servizi] – Gli operatori del Consorzio congiuntamente a quelli della Software House possono studiare soluzioni per consentire al Sistema Informativo di dialogare con altri applicativi in uso presso l'Amministrazione Contraente sfruttando specifici web service dell'applicazione.
- \* **Fase 4 – Cessazione dei servizi.** Il Sistema consente l'estrazione dei propri dati in formato aperto XML SOAP.

#### F.1.2 LIVELLI E MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI UTENTI AL DATA BASE, LA STRUTTURA E LA TIPOLOGIA DEI DATI GESTITI

Il sistema permette la possibilità di poter inserire un utente nel database associandolo ad alcune categorie liberamente configurabili e modificabili nel tempo (utente, fornitore, supervisore, amministratore, ecc.). Il sistema mette in condizione la singola tipologia di utente di aver accesso al giusto livello di informazione. È quindi possibile associare funzionalità specifiche e permessi di interazione sui dati diversi in funzione del profilo e del ruolo dell'utente. Ad esempio, è possibile avere utenti in grado di monitorare il servizio e visualizzare le informazioni in sola lettura e inoltre l'accesso potrà essere facilmente esteso a eventuali appaltatori di altri servizi fornendo loro il giusto grado di accesso al sistema. Nel caso in esame si suppongono le seguenti categorie di utenti:

- \* **Profilo Città Metropolitana di Roma** (vede tutti i contratti)
- \* **Profilo Supervisore:** vede tutto e può fare tutto relativamente all'Amministrazione di cui è responsabile;
- \* **Profilo Supervisore limitato:** vede e fa solo alcune cose (ad esempio effettua il controllo sul servizio ma non può fare le richieste di intervento, come ufficio tecnico, ufficio economato, ecc.)
- \* **Preposti alle strutture (Capiufficio, Capitecnici):** vedono e fanno determinate cose limitatamente alla struttura di competenza.

Il software sarà dotato di un sistema multiaccesso concorrente. Ad ogni utente abilitato sarà inviato nome utente e password per l'accesso al sistema.

Ad ogni utente saranno associate informazioni personali (nome, cognome, numero di telefono, indirizzo email, ecc.), tipologia di profilo e, nel caso di profilo limitato, informazioni libere in consultazione e possibili modifiche effettuabili (richieste di intervento, analisi, ecc.), edifici di competenza, ecc.

In questa maniera accedendo al sistema l'utente potrà visualizzare solo le informazioni di competenza. Nel caso di effettuazione di richieste il sistema non richiederà la compilazione di informazioni che saranno già precaricate in quanto associate al nome utente e password di accesso (ad esempio nome e cognome del richiedente).

Qualora un utente inserisca per 3 volte consecutive una password errata, l'accesso di tale utente sarà bloccato. L'utente dovrà quindi attivare la procedura di richiesta di una nuova password (richiesta alla sala operativa/Call center). L'accesso potrà inoltre essere inibito all'utente dagli Amministratori in possesso di tale funzione, applicando un "ban" temporaneo o definitivo dal pannello di controllo per ciascun utente.

La struttura dei dati gestiti e la loro navigazione, inoltre, può sintetizzarsi come di seguito, in relazione ad ogni comparto gestito:

- \* **Richieste:**
  - ✓ Registrazione richiesta (tipologia, data, ora, richiedente, ecc.);
  - ✓ Sopralluogo;
  - ✓ Valutazione economica (se extracanonale);
  - ✓ Preventivo;
  - ✓ Approvazione;
  - ✓ Esecuzione;
  - ✓ Chiusura (terminato l'intervento);
  - ✓ Scheda Consuntivo;
  - ✓ Valutazione intervento;
  - ✓ Fine richiesta.
- \* **Anagrafica:**
  - ✓ Architettonica;
  - ✓ Impiantistica;
  - ✓ Arredi;
  - ✓ Dipendenti Ente.

La struttura dell'anagrafica prevede la seguente suddivisione dei dati:

- ✓ **Edificio** (tipologia, nome, indirizzo, numero di piani, anno di costruzione, orari di apertura, ecc.)
- ✓ **Piano**
- ✓ **Locale:** ad ogni locale sarà associata l'area omogenea (A, B, C, D, E), la destinazione d'uso (uffici, bagni, archivi, corridoi, ecc.), il centro di costo (ossia amministrazione, risorse umane, ufficio tecnico, ecc.). Ad ognuno sarà associato un codice alfanumerico che identifichi dette informazioni nonché una numerazione progressiva che ne identifichi la localizzazione all'interno dell'edificio. Ad ogni locale, inoltre, saranno associate le informazioni rilevate in fase di anagrafica come la posizione delle finestre e la loro dimensione, la tipologia di finiture, ecc., le attività da svolgere con le relative frequenze e il calendario delle attività (attività giornaliere e attività periodiche), le risorse assegnate e gli orari di svolgimento delle attività. Qualora di interesse ad ogni locale potranno essere associati gli utenti dipendenti dell'Amministrazione (Anagrafe dipendenti dell'ente) e il centro di costo (Ufficio di competenza dell'AC).
- \* **Piani di lavoro:**
  - ✓ Livelli di servizio (attività e frequenza per ogni locale, area omogenea, piano ed edificio);
  - ✓ Programmazione con distinzione grafica tra le attività ordinarie, periodiche e a richiesta, distinta per edificio, piano area omogenea/singolo locale. Per ogni attività saranno riportate le seguenti informazioni minime:
    - Codifica che ne identifichi la tipologia (Ordinaria, periodica, a richiesta, a richiesta extracanonale);
    - Frequenza prevista;
    - Data;
    - Fasce orarie di esecuzione;
    - Risorse assegnate;
    - Prodotti, attrezzature, DPI e macchinari eventualmente necessari;
    - Ogni altra informazione che sarà necessario riportare personalizzabile in funzione dell'Amministrazione.
  - ✓ Turni di lavoro (per ogni edificio e area omogenea le fasce di esecuzione del servizio, risorse impiegate, ecc.)
- \* **Controllo:** relativamente al controllo il sistema permetterà di gestire tutte le informazioni necessarie per il campionamento delle UdC da controllare, i risultati dei controlli, i KPI, le penali, i report, ecc. nonché la programmazione dei controlli (analogamente alla programmazione delle attività, per ogni controllo sarà indicata la data, l'orario di esecuzione, le risorse impiegate, gli strumenti che saranno utilizzati, ecc.)
- \* **Risorse umane (addetti ai servizi):** anagrafica delle risorse impiegate con livello, retribuzione, assenze, ritardi, ecc.;
- \* **Risorse strumentali** (Prodotti, attrezzature, macchinari e materiale igienico sanitario con relativa documentazione tecnica e di sicurezza);
- \* **Economico** (canone, prestazioni straordinarie, filtrabile per edificio, piano, locale, area omogenea, destinazione d'uso, centro di costo, ecc.);
- \* **Documenti contrattuali** (PDA, ODF, Atti aggiuntivi, capitolato, offerta economica, ordini di intervento, piano di qualità, piano di sicurezza, ecc.).

#### F.1.3 FUNZIONALITÀ DI CONTROLLO E DI SUPPORTO AI SERVIZI EROGATI

##### F.1.3.1 Descrizione delle funzionalità del sistema per l'effettuazione dei controlli a campione (qualità dei locali)

Il sistema è predisposto per calcolare il campione di locali da sottoporre a verifica ed in particolare permetterà di:

- \* all'interno di ogni edificio generare il numero di locali (unità di controllo - UdC) per area omogenea (A, B, C, ...) e/o per destinazione d'uso. Possibilità di impostare il criterio di dimensione massima del locale (UdC). Ad esempio, impostando la dimensione massima di 50 mq, locali di dimensioni maggiori saranno conteggiati come multipli di 50, ossia locali di 120 mq saranno suddivisi in 3 UdC di 40 mq, locali di 100 mq in 2 UdC e così via.
- \* indicare per ogni area omogenea e/o destinazione d'uso la **dimensione del campione**, ossia il numero di UdC da sottoporre a controllo. Tale numero sarà calcolato:
  - ✓ o conformemente alla Norma UNI 2859 con possibilità di scegliere il livello. Secondo tale norma e in funzione del livello scelto la numerosità da impostare è data dalla tabella a lato;
  - ✓ o manualmente a discrezione di chi sta effettuando il controllo (andando a modificare singolarmente i numeri generati come il punto precedente o generando un nuovo livello personalizzato).
- \* **Selezionare le UdC** da controllare. Le diverse modalità sono:
  - ✓ **Selezione Casuale:** La selezione casuale sarà svolta attraverso l'individuazione random degli ambienti da sottoporre a verifica.

✓ **Selezione Guidata:** la scelta delle Unità di Controllo da ispezionare potrà essere svolta manualmente sulla base di determinati parametri "di preferenza", preimpostati (modificabili in funzione delle esigenze), tra questi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **Locali per i quali l'ispezione precedente ha dato esito non conforme o ha evidenziato delle anomalie** (tali locali saranno suggeriti dal sistema qualora l'utente flegghi la preferenza su questa modalità);
- **Locali riguardanti locali più critici** (che possono essere sia quelli ritenuti più volte non conformi, sia quelli "più sensibili" come ad esempio gli ambienti aperti al pubblico o uffici di rappresentanza, ...);
- **Locali che comportano maggiori disagi per l'utenza qualora risultino non conformi** (ad esempio i servizi igienici aperti al pubblico);
- **Locali puliti da una determinata risorsa** (o da più determinate risorse): il sistema permette di associare la non conformità dell'UdC alla risorsa (o risorse) che hanno svolto l'intervento, e può individuare le risorse che hanno subito più non conformità, in questa maniera qualora l'utente che deve effettuare il controllo lo decida possa scegliere di controllare in primo luogo i locali puliti dalle risorse più scarse.

Il sistema permette di poter fleggere più criteri contemporaneamente dando la possibilità di dare la **priorità** (ossia l'utente flegga tutti i criteri suddetti ma dà la priorità con lo stesso ordine dell'elenco suddetto, il sistema individua prima i locali precedentemente non conformi, se questi non sono in numero sufficiente a coprire il campione, il sistema procede ad individuare i locali più critici, e poi ancora quelli che comportano maggiori disagi e poi quelli associati a determinate risorse e così via, nel caso in cui applicando tutti i criteri stabiliti non si arrivi al numero definito per il campione, le restanti UdC vengono scelte in maniera random) o il **peso** (ad esempio 45% del primo criterio, 15% del secondo, 10% del terzo; 20% del quarto, il 10% random).

Il Sistema offre la possibilità di escludere dalla ricerca (sia casuale che guidata) determinate UdC sulla base di criteri personalizzabili (ad esempio UdC di superfici minori di X mq, UdC presenti in determinate aree o piani, UdC che sono state controllate nel controllo precedente e che hanno avuto esito positivo, UdC pulite da risorse che storicamente non hanno mai portato a non conformità delle UdC che hanno pulito, UdC che per qualche motivo non sono state pulite - ad esempio in caso di chiusura di un piano, ecc.)

Numerosità del lotto		Livello			Numerosità del lotto		Livello				
		1	2	3			1	2	3		
2	-	5	2	2	2	281	-	287	13	32	51
6	-	8	2	2	3	288	-	294	13	33	52
9	-	11	2	3	4	295	-	302	13	34	53
12	-	15	3	3	5	303	-	309	13	34	54
16	-	18	3	4	6	310	-	316	14	35	55
19	-	21	4	4	7	317	-	324	14	36	56
22	-	25	5	5	8	325	-	331	14	36	57
26	-	30	5	5	9	332	-	338	14	37	58
31	-	35	5	6	10	339	-	346	14	38	59
36	-	40	5	7	11	347	-	353	15	38	60
41	-	45	6	7	12	354	-	360	15	39	61
46	-	50	6	8	13	361	-	368	15	40	62
51	-	55	6	9	14	369	-	375	15	40	63
56	-	61	6	10	15	376	-	382	16	41	64
62	-	67	7	10	16	383	-	390	16	42	65
68	-	72	7	11	17	391	-	397	16	42	66
73	-	78	7	12	18	398	-	404	16	43	67
79	-	84	7	12	19	405	-	412	17	44	68
85	-	90	8	13	20	413	-	419	17	44	69
91	-	96	8	13	21	420	-	426	17	45	70
97	-	100	8	14	22	427	-	434	17	45	71
101	-	105	8	14	23	435	-	441	18	46	72
106	-	110	8	15	24	442	-	448	18	46	73
111	-	115	8	15	25	449	-	456	18	47	74
116	-	120	8	16	26	457	-	463	18	47	75
121	-	125	8	16	27	464	-	470	19	48	76
126	-	130	8	17	28	471	-	478	19	48	77
131	-	135	8	17	29	479	-	485	19	49	78
136	-	140	8	18	30	486	-	492	19	49	79
141	-	145	8	19	31	493	-	500	20	50	80
146	-	150	8	20	32	501	-	515	20	50	81
151	-	157	8	20	33	516	-	531	20	51	82
158	-	164	8	21	34	532	-	546	20	52	83
165	-	171	8	21	35	547	-	562	21	52	84
172	-	178	8	22	36	563	-	577	21	53	85
179	-	186	9	22	37	578	-	593	21	54	86
187	-	193	9	23	38	594	-	608	21	54	87
194	-	200	9	23	39	609	-	624	22	55	88
201	-	207	9	24	40	625	-	640	22	56	89
208	-	215	10	24	41	641	-	655	22	56	90
216	-	222	10	25	42	656	-	671	22	57	91
223	-	229	10	25	43	672	-	686	23	58	92
230	-	236	11	26	44	687	-	702	23	58	93
237	-	243	11	27	45	703	-	717	23	59	94
244	-	251	11	28	46	718	-	733	23	60	95
252	-	258	12	29	47	734	-	748	24	60	96
259	-	265	12	30	48	749	-	764	24	61	97
266	-	272	12	31	49	765	-	780	24	62	98
273	-	280	13	32	50	781	-	795	24	62	99

\* **Confermare o eventualmente cambiare/integrare la lista di UdC precedentemente generata.** Il Sistema offre la possibilità di cambiare manualmente singolarmente le UdC sostituendone una con un'altra, (quindi il sistema permettere, di fleggere per ogni UdC selezionata un tasto "cambia UdC" e suggerisce l'elenco di UdC che possono sostituirla affiancando ad ognuna l'ultima data di controllo e l'ultimo esito avuto. Vi è anche la possibilità di verificare dove si trovano le UdC individuate – un tasto che linka alla planimetria per esempio) o di aggiungere ulteriori UdC.

\* **Permettere di definire e personalizzare tutti gli elementi di controllo** (ovviamente gli elementi oggetto di controllo saranno personalizzabili caso per caso e diversificati in funzione delle destinazioni d'uso e delle specifiche aree omogenee). Per ciascun elemento saranno definiti:

- ✓ La superficie di riferimento sulla quale calcolare la soglia di accettabilità;
- ✓ Gli indicatori di qualità da controllare;
- ✓ Le soglie di accettabilità;
- ✓ Coefficiente ponderale (ossia l'importanza che attribuita dall'utente a quell'indicatore, ad esempio un valore da 1 a 3 che rappresenta l'importanza massima o comunque attraverso una scala personalizzabile).

Tali elementi potranno, inoltre, essere differenziati per tipologia di area omogenea, edificio, destinazione d'uso e definiti in fase di avvio dell'appalto con ogni singola amministrazione, ma modificabili (per specifiche esigenze).

\* **Permettere di definire per ogni tipologia di edificio, area omogenea/area di rischio, destinazione d'uso il corrispondente LQA.**

\* **Associare ad ogni UdC gli elementi oggetto di controllo** (in funzione della destinazione d'uso) con i parametri relativi suddetti (indicatori, LQA, ecc.) precedentemente predefiniti per la generazione della check list di controllo;

\* **Pianificare i controlli** in maniera tale da garantire il controllo dell'intero campione nel periodo prefissato (ad esempio mese, trimestre, ecc.), a scelta e personalizzabile ad inizio appalto, ma comunque modificabile qualora necessario. La scelta degli orari di esecuzione dei controlli deve essere fatta in maniera tale che questi iniziano entro un certo tempo dopo la conclusione dello stesso (tale tempo sarà personalizzato per destinazione d'uso);

\* **Elaborare le Check list di controllo:** le check-list saranno generabili sia per la compilazione on line (sia sul sistema che da dispositivo mobile anche tramite APP) che per la stampa. La generazione delle check-list avviene:

- ✓ in **maniera automatica** tramite associazione dei parametri preimpostati in funzione della tipologia di edificio, area omogenea, destinazione d'uso. In automatico dal sistema informatico sulla base di fattori preimpostati (associazione elementi di controllo e indicatori di controllo ad ogni tipologia di ambiente, in funzione dell'area di rischio, e ad ogni attività con le relative soglie di accettabilità che ne definiscono in maniera oggettiva l'accettabilità o meno);
- ✓ in **maniera guidata** personalizzando gli elementi o gli indicatori di controllo, oppure le soglie di accettabilità (il sistema permette in funzione dell'area omogenea la scelta, in primis degli elementi di controllo, poi per ogni elemento la superficie di riferimento e gli indicatori di controllo con le relative soglie e pesi ponderali, alla fine LQA).

Le check-list contengono anche una sezione dove saranno riportate le informazioni circa l'attività di pulizia svolta (orario, addetti impiegati), la somma dei coefficienti ponderali (**Totale A**) nonché un campo note. Di seguito un esempio:

AREE OMOGENEA: SERVIZI IGIENICI			DESTINAZIONE D'USO: SERVIZI IGIENICI			
CODICE LOCALE: EdA.XRR.P3.D.SI.008		LQA = 0,8	NOMINATIVI RISORSE ESECUTRICI ATTIVITÀ DI PULIZIA:			
DATA:		ORA CONTROLLO: 9,30	ORA CONCLUSIONE INTERVENTO DI PULIZIA: 9,15			
Elementi	Superficie rif.	Criteri di valutazione	Soglie	Coefficiente ponderale	Nota (0/1)	Punteggio ponderale
Pavimentazione	5 mq	Rifiuti > 5 cmq	1	3		

AREE OMOGENEA: SERVIZI IGIENICI			DESTINAZIONE D'USO: SERVIZI IGIENICI			
CODICE LOCALE: EdA.XXRR.P3.D.si.008		LQA = 0,8	NOMINATIVI RISORSE ESECUTRICI ATTIVITÀ DI PULIZIA:			
DATA:	ORA CONTROLLO: 9,30		ORA CONCLUSIONE INTERVENTO DI PULIZIA: 9,15			
Elementi	Superficie rif.	Criteri di valutazione	Soglie	Coefficiente ponderale	Nota (0/1)	Punteggio ponderale
		Rifiuti <= 5 cmq	3	2		
		Impolveramento	3	1		
		Macchie > 5 cmq	0	2		
		Macchie <= 5 cmq	3	1		
		Residui lavaggio	0	1		
Superfici orizzontali fino a 2 metri	1 mq/1 mtl	Rifiuti > 5 cmq	1	1		
		Rifiuti <= 5 cmq	1	3		
		Macchie > 5 cmq	0	3		
		Macchie <= 5 cmq	2	2		
		Impolveramento	2	1		
		Sporco Aderente	0	2		
		Macchie > 5 cmq	1	2		
Superfici orizzontali oltre 2 metri	1 mq/1 mtl	Macchie <= 5 cmq	4	1		
		Impolveramento	3	1		
		Sporco Aderente	2	1		
		Macchie > 5 cmq	0	1		
Superfici verticali fino a 2 metri	1 mq/1 mtl	Macchie <= 5 cmq	2	2		
		Impolveramento	1	1		
		Sporco Aderente	2	1		
		Macchie > 5 cmq	0	2		
Superfici verticali oltre 2 metri	1 mq/1 mtl	Macchie <= 5 cmq	3	1		
		Impolveramento	4	1		
		Sporco Aderente	3	1		
		Macchie > 5 cmq	0	3		
Distributori materiale igienico	tutta	Macchie <= 5 cmq	1	3		
		Impolveramento	1	3		
		Sporco Aderente	1	3		
		Efficienza	Obbligatoria	3		
		Macchie > 5 cmq	0	3		
Lavabo Tazza WC Rubinetterie	tutta	Macchie <= 5 cmq	2	3		
		Tracce di calcare	0	2		
		Sporco Aderente	0	3		
		Riempimento	70%	2		
Cestini rifiuti	tutta	Colature secche	2	3		
		Presenza del sacco	Obbligatoria	3		
		Impolveramento	2	2		
		PROSPETTO RIASSUNTIVO DI CALCOLO			TOTALE A	73
Nota 0 = non accettato Nota 1 = accettato			Valore B/A			
B/A > = 0,80 = 1 (locale conforme) B/A < 0,80 = 0 (locale non conforme)			Conformità complessiva UdC			
<b>NOTE</b>						
Nominativi Gruppo di controllo: Mario Rossi Paolo Bianchi			Firma: Mario Rossi Paolo Bianchi			
Firma Gestore del Servizio			Firma Supervisore			

- \* **Calcolare la conformità della UdC**, quindi inserendo la nota (che è 0 – non conforme o 1, conforme) il sistema calcola il punteggio ponderale come prodotto tra il coefficiente ponderale e la nota. Successivamente esegue la somma dei coefficienti ponderali (**Totale B**) e calcola il rapporto B/A inserendolo nell'apposita cella della check list. Se tale rapporto è maggiore del valore LQA dell'UdC in esame, viene messo in automatico il valore 1 (che significa che l'UdC è conforme) nella cella "Conformità complessiva UdC", altrimenti 0 (UdC non conforme).

- \* **Calcolare, per ogni destinazione d'uso, area omogenea, per edificio e complessivamente per l'intero patrimonio l'indicatore di prestazione.**

#### F.1.3.2 Descrizione delle funzionalità del sistema per l'effettuazione dei controlli a campione (qualità delle attività)

Per tale tipo di controllo l'attività di campionamento e scelta delle UdC da controllare è la stessa. È diverso il criterio di valutazione e quindi la definizione delle check list. Una volta scelte le UdC da controllare (passo 1 – 4 precedentemente descritti) il sistema permette di:

- \* **Pianificare i controlli** in maniera tale da garantire il controllo dell'intero campione nel periodo prefissato (ad esempio mese, trimestre, ecc.), a scelta e personalizzabile ad inizio appalto, ma comunque modificabile qualora necessario. La scelta degli orari di esecuzione dei controlli fatta in maniera tale che questi iniziano entro un certo tempo dopo la conclusione dello stesso (il tempo sarà personalizzato per destinazione d'uso). Sarà possibile impostare la pianificazione in maniera tale che i controlli avvengano in giorni in cui in quei determinati locali scelti siano svolte il maggior numero di attività possibili (ossia ricomprendano anche le attività periodiche).
- \* **Associare ad ogni UdC le attività previste nei livelli di servizio** (associare sia le attività ordinarie che periodiche);
- \* **Elaborare le Check list di controllo:** le check list saranno generabili sia per la compilazione on line (sia sul sistema che da dispositivo mobile anche tramite APP) che per la stampa. Il sistema oscura le attività che non sono già svolte in quel determinato giorno in cui è stato programmato il controllo (ad esempio un'attività annuale non potrà essere controllata ogni mese, quindi risulterà oscurata ogni volta che non è in programma lo svolgimento). La check-list conterrà le stesse informazioni generali dette precedentemente, cambierà il corpo centrale e il metodo di calcolo delle non conformità, inoltre nella check- list sarà già inserito il numero totale di attività valutabili per quella UdC (A<sub>val</sub>):

AREE OMOGENEA: SERVIZI IGIENICI		DESTINAZIONE D'USO: SERVIZI IGIENICI	
CODICE LOCALE: EdA.XXRR.P3.D.si.008	NUMERO MASSIMO ATTIVITÀ NON CONFORMI (A <sub>max</sub> ): ---	NOMINATIVI RISORSE ESECUTRICI ATTIVITÀ DI PULIZIA:	
DATA:	ORA CONTROLLO: 9,30	ORA CONCLUSIONE INTERVENTO DI PULIZIA: 9,15	
Attività			Nota
Attività 1			
Attività 2			

AREE OMOGENEE: SERVIZI IGIENICI		DESTINAZIONE D'USO: SERVIZI IGIENICI			
CODICE LOCALE: EdA.XRRR.P3.D.SI.008		NUMERO MASSIMO ATTIVITÀ NON CONFORMI ( $A_{maxnc}$ ): ---		NOMINATIVI RISORSE ESECUTRICI ATTIVITÀ DI PULIZIA:	
DATA:		ORA CONTROLLO: 9,30		ORA CONCLUSIONE INTERVENTO DI PULIZIA: 9,15	
Attività				Nota	
Attività ...					
Attività n					
<b>ATTIVITÀ 8</b>				<b>NON VALUTABILE</b>	
PROSPETTO RIASSUNTIVO DI CALCOLO		NUMERO ATTIVITÀ VALUTATE ( $A_{val}$ )	n	NUMERO ATTIVITÀ NON CONFORMI ( $A_{nc}$ )	0
Nota 0 non accettato		Nota 1 accettato			
$A_{nc} \leq A_{maxnc}$ (locale conforme)		Conformità complessiva UdC		1	
$A_{nc} > A_{maxnc}$ (locale non conforme)					
Note					
Nominativi Gruppo di controllo: Mario Rossi Paolo Bianchi			Firme: Mario Rossi Paolo Bianchi		
Firma Gestore del Servizio			Firma Supervisore		

Il calcolo del numero massimo di attività non conformi accettabile sarà definito impostando i criteri della norma uni 13549.

- Calcolare la conformità della UdC, quindi inserendo la nota (che è 0 – non conforme o 1, conforme) calcola il numero totale di attività non conformi ( $A_{nc}$ ) e lo raffronta con il corrispondente  $A_{maxnc}$  mettendo in automatico il valore 1 (che significa che l'UdC è conforme in quanto  $A_{nc} \leq A_{maxnc}$ ) nella cella "Conformità complessiva UdC", altrimenti 0 (UdC non conforme).
- Accorpate, qualora necessario, i controlli di più UdC in un'unica check-list (qualora nello stesso giorno siano programmati diversi controlli);
- Elaborare alla fine di ogni controllo sia per singola Area omogenea, che complessivamente per l'edificio e per l'intero patrimonio, la check-list di riepilogo del controllo tipo:

N. UdC PER AREA OMOGENEA	AREA A UFFICI			AREA A			N. UdC VALUTABILI (UdC <sub>VAL</sub> )	N. UdC NON CONFORMI (UdC <sub>NC</sub> )	N. UdC NON CONFORMI MASSIMO ACCETTABILE (UdC <sub>NC_MAX</sub> )	ATTIVITÀ NON ACCETTABILE ( $A_{na}$ ) (UdC <sub>NC} &gt; UdC_{NC_MAX})</sub>	
	N°			N°							
N. UdC CAMPIONE PER AREA OMOGENEA	N°			N°							
ATTIVITÀ OGGETTO DI VERIFICA(*)	1			1							
1	Attività 1										
2	Attività 2										
n	Attività n										
Numero attività ( $A_{tot}$ )		n	N. attività non accettabili ( $A_{na}$ )								
Numero di attività valutate ( $A_{val}$ )											
Numero di attività non conformi ( $A_{nc}$ )									UdC non accettabili (UdC <sub>na</sub> )		
Numero massimo attività non conformi ( $A_{maxnc}$ )											
UdC non conformi ( $A_{nc} > A_{maxnc}$ )											

Dove saranno riportate nelle colonne:

- locali: mettere una x in corrispondenza di un giudizio negativo (ossia nota 0) assegnato nei diversi controlli svolti;
- N. UdC valutabili (UdC<sub>val</sub>): per ogni attività, il numero di UdC che sono state controllate per quella determinata attività;
- N. UdC non conformi (UdC<sub>nc</sub>): numero di locali in cui lo svolgimento di quell'attività sia stata considerata non conforme;
- N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC<sub>nc\_max</sub>): numero massimo di udc non conformi accettabile (individuato sulla base della norma uni 13549);
- Attività non accettabile ( $A_{na}$ ) (UdC<sub>nc} > UdC\_{nc\_max}): se UdC<sub>nc} > UdC\_{nc\_max} sarà messa una X (in quanto l'attività è stata ritenuta non conforme) altrimenti niente mentre sarà riportato, per ogni locale (UdC) nelle righe:
 
  - Numero di attività valutate ( $A_{val}$ ): il numero di attività valutate per il corrispondente locale;
  - Numero di attività non conformi ( $A_{nc}$ ): il numero di attività ritenute non conformi;
  - Numero massimo attività non conformi ( $A_{maxnc}$ ): il numero massimo di attività non conformi accettabili (calcolato secondo la norma uni 13549 che vediamo dopo);
  - UdC non conformi ( $A_{nc} > A_{maxnc}$ ): per ogni locale in cui  $A_{nc} > A_{maxnc}$  sarà messa una x in corrispondenza (in quanto l'UdC è risultata non conforme), altrimenti niente; Nella cella corrispondente a UdC non accettabili (UdC<sub>na</sub>) sarà inserita la somma delle UdC che sono risultate non conformi.</sub></sub>

- Calcolare l'indicatore di prestazione per singola destinazione d'uso, per area omogenea, per edificio, per l'intero patrimonio.

Il sistema permetterà di elaborare la check-list considerando più locali contemporaneamente:

- Check-list con indicate le UdC che devono essere controllate lo stesso giorno;
- check-list con indicate le UdC da controllare per singola destinazione d'uso (uffici, corridoi, ecc.), o per singola area omogenea (aree interne, perimetrali, ecc.), nel qual caso, comunque, sarà prevista la suddivisione per destinazione d'uso, per edificio (edificio uso ufficio, mercati, ecc.), nel qual caso vi sarà la suddivisione per area omogenea, destinazione d'uso.

Ci sarà, quindi, la possibilità eventualmente di elaborare l'intera check-list nel complessivo con possibilità di compilarla in diversi momenti, nel caso di compilazione on line la possibilità del sistema di registrare in automatico data e ora di compilazione.

Riepilogando le attività che il sistema permetterà di fare, relativamente al controllo, possono essere così riassunte:

- Pianificazione dei controlli disponibile nell'apposita sezione dedicata al controllo del servizio. Attraverso appositi filtri sarà possibile visualizzare i controlli in programma per singola UdC, attività, giorno e orario.
- Gli esiti dei controlli saranno registrati in tempo reale attraverso la compilazione della check list direttamente sul tablet/smartphone (sia accedendo al sistema in formato mobile che tramite app);
- Il sistema informatico, finito il controllo, segnalerà direttamente le UdC/attività ritenute non accettabili;
- Le check list compilate saranno inviate di default a determinati indirizzi email preregistrati (o anche un sms con l'avviso che ci sono nuovi documenti relativi al controllo) ed archiviate nell'apposita sezione del sistema (repository delle attività di controllo);
- Sul sistema sarà possibile effettuare ricerche su controlli svolti in determinati periodi e visualizzare (ed eventualmente esportare in pdf o altro formato editabile) gli esiti dei controlli su ogni singolo ambiente (o area omogenea), ecc.

### F.1.3.3 Controllo rispetto dei piani di lavoro

Il sistema permetterà di effettuare il controllo costante sul rispetto dei piani di lavoro.

Tale controllo potrà essere fatto sovrapponendo/confrontando le attività previste nel Programma Operativo delle Attività con le attività effettivamente svolte (confronto POA/Verbale di controllo): l'utente potrà selezionare, attraverso opportuni filtri, il periodo di interesse, l'edificio/piano/area omogenea/locale di interesse e generare tramite apposito tasto il confronto che fornirà le seguenti informazioni:

- \* interventi che sono svolti con anticipo/ritardo ma che non compromettono il livello di servizio (con relative motivazioni), ad esempio un intervento mensile che viene svolto il venerdì del mese anziché il lunedì dello stesso mese;
- \* interventi che non sono stati svolti ma che non compromettono il livello di servizio (con relative motivazioni), ad esempio un intervento trimestrale eseguito a dicembre, pianificato a febbraio, se slitta a marzo non compromette il rispetto del livello di servizio "trimestrale";
- \* interventi a richiesta non previsti nel Programma consegnato;
- \* interventi che sono stati svolti con ritardo e non svolti e che compromettono il livello di servizio minimo richiesto (con relativa motivazione).

Per ognuna delle attività saranno disponibili una serie di informazioni utili al controllo (data e ora di esecuzione, codice richiesta, motivazioni di eventuali ritardi o mancata esecuzione, ecc.) e sarà possibile accedere direttamente a documenti/informazioni correlate (ad esempio scheda consuntivo attività, richiesta, risorse assegnate, ecc.).

#### F.1.3.4 Controllo delle richieste/interventi a richiesta

Il sistema permetterà di effettuare una serie di controlli sulle richieste. Selezionando un determinato periodo l'utente potrà scegliere di verificare:

- \* Le richieste di intervento complessive o suddivise per edificio, piano, area omogenea, locale, centro di costo;
- \* Le richieste aperte, chiuse, in corso, sospese, in attesa di preventivo, in attesa di accettazione, ecc.
- \* Tempi medi di invio del preventivo da parte di CLS;
- \* Tempi medi di accettazione dei preventivi;
- \* Le richieste suddivise per richiedente;
- \* Le richieste per livello di priorità;
- \* Le richieste per le quali i sopralluoghi sono stati svolti in ritardo rispetto ai tempi concordati;
- \* Le richieste per le quali gli interventi sono stati svolti in ritardo rispetto a quanto concordato;
- \* Le spese associate agli interventi richiesti complessive e suddivise per edificio, area omogenea, piano, locale, centro di costo dell'Amministrazione;
- \* Interventi svolti che sono stati valutati negativamente dal richiedente;
- \* Soddisfazione degli interventi a richiesta complessiva, per singolo edificio, per richiedente.

#### F.1.3.5 Controllo intervento

Prima della pulizia di ogni locale gli operatori provvederanno ad effettuare foto/filmati e a caricarli nel sistema per documentare lo stato di pulizia ante intervento. Eseguite le attività di pulizia gli addetti provvederanno ad effettuare foto/filmati post intervento e a caricarli sul sistema. Gli utenti abilitati al controllo potranno valutare da remoto l'adeguatezza dell'intervento svolto esprimendo immediatamente un giudizio sull'operato (senza effettuare il controllo sul campo ma analizzando le immagini inviate). Selezionando il periodo di interesse (se si vuole effettuare un controllo su attività passate) o le attività in programma per il giorno stesso potrà filtrare quelle chiuse o in corso e valutare le immagini associate ad ogni singola attività. Il sistema permetterà di assegnare una valutazione dell'intervento e, se non soddisfacente, di richiedere immediatamente la ripetizione dello stesso (tale ripetizione sarà gestita come una richiesta in emergenza e quindi presa in carico immediatamente dal personale di competenza di CLS).

#### F.1.3.6 Controllo del personale

Il sistema informatico, interfacciandosi direttamente con le tecnologie implementate per il controllo del personale (RFID e sistema TSI per la tracciabilità degli spostamenti all'interno degli edifici) permetterà il controllo in tempo reale del personale (rispetto dei turni di lavoro e delle tempistiche di esecuzione delle attività). In caso di ritardo del personale il sistema invierà in automatico una email/sms al Site Manager/Coordinatore Operativo e alla Sala Operativa che provvederanno a contattare l'addetto e, nel caso, ad inviare immediatamente una risorsa di sostituzione per la copertura del turno. Tale email/SMS potrà essere inviata anche al supervisor (per conoscenza). Accedendo al sistema ogni utente abilitato potrà verificare le presenze del personale per il giorno in corso e, selezionando un determinato periodo, edificio/locale, area omogenea, ecc., potrà:

- \* verificare il rispetto dei turni di lavoro per singolo addetto (il sistema, selezionato l'addetto, fornirà informazioni circa le volte in cui non ha rispettato le fasce orarie assegnate)
- \* calcolare l'indicatore di prestazione sul rispetto dei turni.

Il sistema permetterà, inoltre, di verificare per ogni addetto i risultati dei test di valutazione a seguito dell'attività formativa, documenti associati alla risorsa (richiami disciplinari, ecc.), eventuali non conformità rilevate a seguito dell'autocontrollo svolto da fornitore (divisa irregolare, non rispetto delle procedure di sicurezza o operative, comportamenti inadeguati, ecc.).

#### F.1.3.7 Reclami e solleciti e Questionario di soddisfazione

Il sistema proposto permetterà agli utenti di effettuare reclami e solleciti e di compilare on line il questionario per la rilevazione della soddisfazione degli utenti e, al contempo, permetterà di verificare per ogni reclamo/sollecito pervenuto le stesse informazioni precedentemente descritte per le richieste di intervento (in quanto i reclami/solleciti saranno gestiti come richieste di intervento). Il sistema permetterà, inoltre, di verificare i risultati della customer satisfaction, i giudizi espressi dai singoli intervistati, l'andamento della soddisfazione in un determinato arco temporale, ecc.

#### F.1.3.8 Analisi dei dati e reportistica

Il sistema permetterà di visualizzare analisi preimpostate da CLS (valori dei KPI impostati, visualizzazione degli eventuali scostamenti con i livelli obiettivo concordati con l'AC, andamento dei KPI, ecc.) e di creare opportuni indicatori selezionando il periodo di riferimento, l'edificio/area omogenea di interesse e i dati da riportare. Il sistema permetterà, inoltre, di associare ai risultati dei controlli le penali definite nel Capitolato.

Tramite sistema sarà possibile scaricare ogni tipologia di report previsto da CLS, di consultare tali report on line direttamente sul sistema e di generare dei report personalizzati in funzione delle esigenze di ogni utente (possibilità di creare Reportistica specifica in funzione di dati di input già presenti associandoli in funzione dell'output da monitorare).

#### F.1.3.9 Controllo della spesa

Il sistema permetterà di generare mensilmente (o con periodicità diversa), per edificio, area omogenea, piano, locale il canone associato ai servizi attivati, le eventuali penali da applicare, la spesa per gli interventi extracacone svolti nel periodo di riferimento.

Il sistema supporterà, quindi, la funzione di CLS per la corretta fatturazione all'AC e supporterà l'AC nella valutazione contabile delle attività e nel controllo delle spese sostenute (il sistema fornirà sempre l'informazione circa l'importo a consumo speso e quello ancora disponibile).

### F.1.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI CONTRATTUALI E REPORTISTICA

#### F.1.4.1 Gestione documentale

Il sistema prevede un modulo per la gestione documentale. In particolare sarà possibile caricare sull'applicativo ogni documenti ritenuto utile dagli atti di gara ai singoli contratti attuativi, RPF, ecc.. Inoltre, il sistema fornisce la possibilità di associare allegati a singoli elementi. Per ciascun elemento (in particolare elementi anagrafici e richieste di intervento) si potrà inserire un numero illimitato di documenti, gestendo semplicemente l'upload dei file sul server (foto degli edifici, foto dei singoli elementi censiti come ad esempio finestre, porte, ecc..). I documenti saranno opportunamente indicizzati al fine di facilitarne il ritrovamento in caso di ricerche attraverso parole chiave. I documenti saranno, inoltre, opportunamente correlati al fine di garantire una facile navigazione tra questi (ad esempio all'ODF saranno correlati l'RPF, le diverse eventuali revisioni di PDA, gli eventuali atti aggiuntivi; alla documentazione di gara sarà associata la presente offerta tecnica e l'offerta economica, ecc.).

I documenti potranno essere gestiti come "elementi critici", questo permetterà di rendere consultabile la storia, ad esempio quando e da chi è stata effettuato il primo aggiornamento e in questo modo sarà possibile gestire anche la storia del documento. Ad esempio laddove sarà ritenuto necessario si potrà inserire le versioni più aggiornate di un documento mantenendo comunque in archivio le versioni precedenti. Inoltre versioni successivi di un documento saranno tra loro collegate e questo permetterà con maggiore facilità di ricostruire la storia di quel documento. Lo stesso concetto viene applicato alle fotografie degli elementi che saranno censiti nell'ambito dell'anagrafica, per questi sarà facilmente ricostruibile la storia anche attraverso le fotografie che potranno riguardare sia l'aggiornamento nel tempo di un elemento che situazioni pre / post intervento.

La consultazione dei documenti potrà avvenire direttamente accedendo alla sezione dedicata oppure nelle altre sezioni durante le verifiche/navigazioni dati da altri moduli.

#### F.1.4.2 Reportistica

Il sistema informativo consente per ogni comparto preso in considerazione (anagrafico, gestionale, contabile, ecc..) di generare la reportistica relativa.

In particolare, saranno disponibili due categorie di report:

- quelli già **predefiniti** i cui dati di input saranno concordati con ogni AC e disponibili a sistema esportabili in formato Pdf e/o in formato Excel (si rimanda al paragrafo relativo al controllo per una visualizzazione di alcuni esempi di report proposti);
- quelli da generare **a discrezione dell'utente**. In altre parole l'utente potrà, selezionando l'ambiente di interesse (edificio, area omogenea, destinazione d'uso, locale), il periodo (ultima settimana, ultimo mese, o attraverso un campo manuale da:....a:....) le informazioni di cui si vuole valutare l'andamento (richieste concluse, richieste annullate, UdC non conformi, reclami ricevuti, indicatori di soddisfazione, indicatori di prestazione, ecc..) generare un report che potrà essere esportato direttamente in formato pdf. L'utente potrà, inoltre, salvare i formati di report definiti autonomamente.

In ogni caso l'utente potrà scegliere la tipologia di report di interesse (tra quelli predefiniti e quelli personalizzati), stabilire la frequenza di elaborazione e richiedere l'invio periodico dei report scelti. L'invio dei report sarà sia tramite email come allegati che tramite link diretto al sistema. I report potranno essere consultabili on line. Accedendo da smartphone/tablet la versione dei report sarà compatibile con un dispositivo mobile per facilitarne la lettura.

Qualora vi sia la necessità di avere un elenco dei dati tabellari, sarà possibile esportarli in formato excel (ad esempio se l'utente vuole l'elenco delle richieste con tutte le informazioni associate come orario, data della richiesta, richiedente, data di esecuzione, valutazione, ecc.. accedendo all'elenco delle richieste, potrà cliccare sul tasto "estrai in excel" per ottenere un excel completo di tutte le informazioni relative alle richieste pervenute nel periodo selezionato sull'ambiente preso in considerazione).

Anche la rappresentazione grafica dei report potrà essere "a scelta dell'utente" (l'utente potrà infatti selezionare da un menù a tendina la tipologia di report desiderato: grafico a torta, a linee, gantt in tabella, ecc..). All'interno del sistema saranno già caricate delle rappresentazioni grafiche di report tra le più comuni, ma queste potranno essere ampliate con qualsiasi ulteriore rappresentazione che l'AC desideri.

È inoltre utile sottolineare che il sistema possiede la funzionalità "**Dashboard**" che prevede la possibilità di aggregare dati e di controllarli in real time con i valori obiettivo per una visualizzazione immediata dei risultati.

La dashboard è un vero e proprio "**pannello di Controllo**" che permetterà di avere una **visione sintetica ed immediata del livello di servizio offerto** dal Consorzio e di quello percepito dall'Amministrazione. La dashboard, rappresentando graficamente l'andamento degli indicatori definiti, potrà:

- rappresentare uno **strumento di sintesi**, in quanto ingloba tutte le informazioni ritenute essenziali per una visione sia specifica di ogni servizio sia globale per l'intera Commessa (indicatori di tipo specifico e indicatori di tipo globale);
- costituire un documento completo, che **riassume l'andamento di ogni servizio**, attraverso sezioni dedicate;
- fornire una **visione complessiva** del livello di servizio all'Amministrazione;
- sintetizzare l'andamento dei servizi in un numero contenuto di indicatori, **focalizzando l'attenzione sui parametri più significativi**;
- rappresentare lo strumento chiave per la gestione dei livelli di servizio, in quanto consente **di monitorarne l'andamento rispetto a valori di riferimento definiti (valori obiettivo)**;
- proporre una **visione chiara e immediata** dell'andamento dei servizi poiché è di facile e veloce consultazione, grazie all'utilizzo della **forma grafica**.

Attraverso la dashboard sarà quindi possibile:

- avere una "visione" dell'andamento globale di ciascun servizio;
- valutare immediatamente se un servizio (o l'intera Commessa) è erogato o gestito a livelli qualitativi inadeguati, in quanto il sistema prevede un allarme nel caso in cui un indicatore oltrepassi il valore di soglia predeterminato.

Tutto ciò permetterà di attuare tempestivamente eventuali contromisure necessarie per riportare la situazione ai livelli previsti.

### F.1.5 GESTIONE DEGLI AGGIORNAMENTI, ACCESSO ED ESPORTAZIONE DEI DATI

La soluzione proposta, come già detto, è **totalmente Web Oriented**, questo significa che le modalità di accesso alla Piattaforma sono basate su accesso tramite connettività Internet. Come evidenziato in alcuni dei punti della presente documentazione, le uniche condizioni necessarie all'accesso al portale sono:

- disporre di un utente e password validi;
- disporre di una connessione internet (Fissa o Mobile);
- avere un Browser Internet standard W3C (Chrome, Safari, Firefox, ecc..).

Tutte le funzionalità della piattaforma sono totalmente accessibili, sulla base del profilo di utenza assegnato (Ente Aderente, Gestore, Squadra Operativa, ecc.). Ogni profilo di utenza avrà a disposizione le funzionalità necessarie all'espletamento dei punti di processo di competenza, attraverso Computer Fisso o in mobilità.

Effettuando il login al sistema l'utente avrà l'accesso ai dati di competenza per:

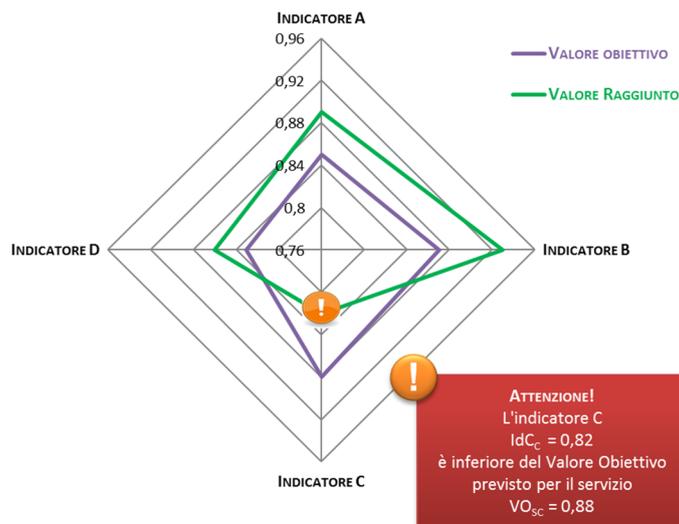
- Consultazione piani di lavoro:** possibilità di filtrare per un determinato locale/area/piano/edificio le attività in programma per un determinato giorno/periodo (potendo scegliere se tutte le attività, solo quelle ordinarie o solo quelle periodiche oppure scegliendo una frequenza specifica, ad esempio solo le attività mensili). Possibilità di consultare, per ogni attività, la risorsa/e esecutrice/i, la fascia oraria di svolgimento dell'attività, l'eventuale istruzione operativa con indicati prodotti, attrezzature e macchinari utilizzati. Possibilità di cliccare su prodotti e macchinari per accedere alle schede tecniche di sicurezza. Possibilità di generare i programmi su periodicità a scelta (settimanale, mensile, bimestrale, ..., annuale, ecc..). possibilità di estrarre i programmi in excel, pdf, gantt, ecc.
- Consultazione richieste:** possibilità di filtrare per richiedente, stato (aperte, chiuse, in attesa di approvazione, in attesa di valutazione), giudizio assegnato, periodo, locale, piano, centro di costo, ecc., selezionata una richiesta possibilità di verificare tutto il processo con i relativi documenti associati (ordine di intervento, preventivo, scheda consuntivo, giudizio) e le risorse che hanno svolto l'intervento, prodotti ed attrezzature utilizzate, ecc.
- Consultazione Anagrafica:** Possibilità di filtrare per edificio, area, ambiente, destinazione d'uso, ecc., possibilità di accedere alle informazioni sia in formato tabellare che su planimetria, planimetrie navigabili, associazione ad ogni locale di tutte le informazioni inerenti il servizio sia relativo alle attività in programma, che quelle svolte e i relativi controlli con i relativi esiti, ecc., possibilità di cliccare sul singolo componente e avere le informazioni su di esso con le attività svolte e in programma, con le relative informazioni associate all'attività (tempi, risorse, ecc.). Da ogni locale è possibile poter accedere allo storico delle informazioni relative a quel locale (attività svolte, non conformità rilevate, indicatori di prestazione – ad esempio numero di volte in cui il locale è risultato non conforme sul numero totale di controlli svolti, ecc., LQA, check list di controllo, ecc.)
- Controllo:** Possibilità di elaborazione campione di controllo e check-list di controllo, registrazione risultati, calcolo dei KPI, possibilità di verificare i risultati dell'attività di autocontrollo da parte del fornitore, possibilità di controllare da remoto le attività svolte, possibilità di controllare la presenza delle risorse, il rispetto del programma concordato, il rispetto dei livelli di servizio, ecc.

Tutti i dati e le informazioni saranno correlati tra di loro per una consultazione che prevede livelli di approfondimento diversi con percorsi diversi.

Il sistema permette l'esportazione dei dati registrati nel sistema informatico, nei seguenti formati:

- Excel:** tutti i dati di input all'interno dell'applicativo potranno essere esportati in excel (dati di input per la generazione di report, dati di input per la creazione dell'anagrafica tecnico-architettonica);
- CSV:** Il comma-separated values (abbreviato in CSV) è un formato di file basato su file di testo utilizzato per l'importazione ed esportazione (ad esempio da fogli elettronici o database) di una tabella di dati.
- Pdf:** tutti i documenti in formato testo e anche in altri formati potranno essere esportati/convertiti in pdf (atti di gara, contratti, ODF, RPF, report, ecc..)
- CAD:** relativamente all'anagrafica tecnica ogni planimetria caricata a sistema potrà essere esportata direttamente in file CAD (le stesse planimetrie potranno anche essere esportate in pdf).

L'aggiornamento dei dati sarà fatto con le seguenti frequenze:



- \* Aggiornamento anagrafica: entro cinque giorni dalla rilevazione del cambiamento;
- \* Registrazione richieste di intervento: contestuale alla richiesta pervenuta;
- \* Registrazione chiusura dell'intervento: in tempo reale dall'addetto tramite smartphone in dotazione;
- \* Registrazione inizio e fine turno: in tempo reale tramite tecnologia RFID interfacciata con il sistema;
- \* Registrazione dei controlli: in tempo reale se la compilazione della check-list fatta tramite tablet/smartphone, altrimenti entro 24 ore dal termine del controllo;
- \* Aggiornamento della programmazione: entro 1 ora dall'evento che ha comportato l'aggiornamento (ad esempio l'inserimento nella programmazione di un intervento a richiesta);
- \* Aggiornamento delle risorse umane: entro 1 giorno lavorativo;
- \* Aggiornamento sui prodotti, attrezzature, macchinari: entro 1 giorno lavorativo;
- \* Aggiornamento dati economici: in tempo reale contestualmente all'approvazione del preventivo e all'esecuzione delle singole attività.

## F.2 PIANO DI FORMAZIONE DEGLI UTENTI ALL'UTILIZZO DEL SISTEMA INFORMATICO

La formazione degli utenti sul corretto utilizzo del Sistema Informatico è un aspetto determinante per il successo della Convenzione. Il Sistema Informatico è infatti uno strumento potente, in grado di fornire una notevole mole di informazioni e servizi, ed in grado quindi di ottimizzare e rendere efficienti molte fasi dell'appalto, specialmente per quanto riguarda la comunicazione tra Consorzio e Amministrazione. Ma avere uno strumento potente, per quanto user-friendly nell'interfaccia, richiede comunque un certo grado di conoscenza per essere utilizzato a pieno potenziale. Istruire gli utenti al suo utilizzo diventa, conseguentemente, una priorità.

### F.2.1 MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE

Il Consorzio ha previsto diverse modalità di formazione degli utenti, per permettere a tutti non solo di formarsi, ma anche di esercitarsi nell'uso dello strumento. Sono previsti:

- \* Corsi di formazione ad inizio appalto;
- \* Corsi di formazione e aggiornamento *in itinere*;
- \* FAQ;
- \* Webinar di formazione e aggiornamento;
- \* Modalità Tutorial del Sistema Informatico.

#### F.2.1.1 Corsi di formazione ad inizio appalto

Il Consorzio ha previsto, nella fase di avvio di ogni Contratto di Fornitura, sessioni di formazione per l'utilizzo del software proposto, organizzate in più giornate, dedicate sia alla conoscenza generale del software che alla fase prettamente operativa finalizzata all'apprendimento sul campo dei partecipanti, opportunamente suddivisi in gruppi omogenei e limitati numericamente. Tali sessioni saranno tenute da personale specializzato e rivolte alle risorse impegnate nell'utilizzo del software, sia del Consorzio che, ovviamente, della singola Amministrazione. In particolare, essendo un corso ad inizio appalto, esso sarà rivolto sia alle figure responsabili (dedicate alla gestione e coordinamento della commessa) sia a quelle più operative (dedicate all'esecuzione materiale dei servizi).

La formazione sarà sempre accompagnata dalla fornitura di opportuni manuali per l'utilizzo del sistema e sarà seguita da una fase di affiancamento durante l'avviamento del sistema. Inoltre, le lezioni saranno rese disponibili anche mediante videoconferenza e e-learning. Tuttavia, sarà a cura del Consorzio l'archiviazione e la distribuzione di tutto il materiale informativo necessario sia in forma cartacea che elettronica (tra questi vi sarà anche una **demo semplice e intuitiva**). Per tutta la durata del servizio, come già visto, sarà comunque attivo un servizio di help-desk (assistenza telefonica, e-mail e fax).

I corsi permetteranno di conoscere e consolidare le conoscenze necessarie finalizzate ad un corretto utilizzo del Sistema Informatico, ad un suo sfruttamento a livello professionale. Saranno organizzati corsi per l'apprendimento delle funzioni generali (ad esempio corsi sulle procedure principali), e corsi dedicati a precise funzioni che si focalizzeranno sull'uso specifico in base alle categorie di utenti.

A titolo indicativo e non esaustivo si elencano di seguito alcuni dei corsi proposti dal Consorzio. Per ogni approfondimento ulteriore si consideri anche quanto riportato nel paragrafo E.2, in quanto la formazione sull'utilizzo del Sistema Informatico rientra comunque nel Piano di Formazione Condiviso descritto nel già citato paragrafo.

#### CORSI

- \* Procedure principali: Accesso al sistema; Riconoscimento utente; Chiusura sistema; Definizione e tipi di dati
- \* Anagrafiche e configurazioni: Tipi lavoro; Tipi OdL
- \* Tabelle anagrafiche: Richiedenti; Gestione fornitori; Anagrafica gestioni chiamate; Anagrafica responsabili cliente; Gestione Sedi-Zone-Sistemi; Note di chiusura automatiche; Configurazione Sedi-Centri di costo; Gestioni Centri di Costo
- \* Richieste intervento; Inserimento richieste; Avanzamento richieste

#### F.2.1.2 Corsi di formazione e aggiornamento *in itinere*

Per mantenere costante il livello di servizio durante tutta la durata dell'appalto, è previsto un processo di riqualificazione annuale di tutti gli utenti sugli aspetti specifici delle attività legate al Sistema Informatico. Sono infatti previsti per tutti gli utenti, oltre ai corsi di formazione iniziali, richiami ed aggiornamenti annuali, inerenti tutti gli aspetti del Sistema Informatico, nonché specifici per i vari livelli di utenza.

I corsi saranno tenuti da personale specializzato, seguiti da successivi incontri di aggiornamento e approfondimento, con lo scopo di implementare la conoscenza del Sistema Informatico da parte degli utenti.

#### F.2.1.3 Domande frequenti (Frequently Asked Questions – FAQ)

All'interno del sistema sarà presente una sezione dedicate alle domande frequenti (**FAQ**), che cercherà di riassumere, per argomenti, le domande che vengono poste solitamente dal pubblico. In questa sezione, laddove necessario, oltre ad una risposta scritta saranno presenti anche brevi filmati che mostrano la risposta in termini pratici ed immediati all'interno dell'ambiente del Sistema Informatico. Tale sezione sarà consultabile da tutte le utenze del Sistema, perché la criticità di un utente già risolta potrebbe essere d'aiuto per un altro utente che si ritrova a far fronte alla stessa criticità o a qualcosa di simile.

#### F.2.1.4 Webinar di formazione e aggiornamento

I diversi corsi di cui si è parlato nei paragrafi precedenti saranno disponibili anche ad un pubblico on-line, attraverso una piattaforma webinar dedicata. Chi non potrà assistere fisicamente alla lezione avrà così una possibilità in più per seguirla ugualmente, e porre eventualmente domande al relatore.

Inoltre, i diversi corsi saranno registrati, cosicché chi non avesse potuto prendere parte nemmeno al webinar in diretta, potrà comunque prendere visione della lezione successivamente. Per supplire al fatto di non poter porre domande in diretta, sarà presente il tasto "**mano alzata**", che permetterà di formulare la domanda in differita. In questo modo il personale dell'Help Desk potrà non solo leggere la domanda, ma anche sapere a quale webinar e a quale minuto del webinar essa sia stata posta. I vari webinar saranno a disposizione on-line per tutta la durata del contratto.

#### F.2.1.5 Modalità Tutorial del Sistema Informatico

All'interno del Sistema Informatico sarà presente anche la modalità **tutorial**. Attivando questa modalità verranno attivati dei popup con brevi suggerimenti utili all'utilizzo corretto del Sistema Informatico. All'interno della modalità tutorial sarà infatti presente una procedura guidata, che avrà il compito di accompagnare l'utente attraverso degli esercizi pensati per migliorare la conoscenza e l'utilizzo del Sistema Informatico. In tal senso, l'articolazione in moduli del Sistema proposto facilita la possibilità dello stesso di essere "raccontato" con finalità didattiche in video-tutorial di pochi minuti. Lo scopo è stato quello di ottimizzare i processi di apprendimento dell'utente, più restio a sfogliare i tradizionali manuali d'uso. I video saranno scaricabili dal portale messo a disposizione dal Consorzio e, come anticipato, saranno tematici (ad esempio: modulo anagrafe, modulo ticketing, modulo contabile, ecc.).

## F.2.2 PERSONALIZZAZIONE DEI CORSI IN BASE ALLA TIPOLOGIA DI UTENZA E NECESSITÀ DI UTILIZZO

Come già visto, dunque, nel periodo di vigenza dell'appalto sarà garantita la formazione in maniera costante ed efficace, sia con opportune sessioni iniziali per introdurre il nuovo sistema informativo, sia con successive riprese formative atte a mantenere costante il livello di conoscenza delle procedure e dell'operatività. **Le attività formative** (sia che si tratti di lezioni "*in aula*", che di lezioni "*e-learning*", che attività di tutoring "*training on the job*", **saranno personalizzate in funzione della tipologia di utenza e della necessità di utilizzo**. Verranno quindi individuati ed identificati specifici profili di formazione sulla base delle funzioni svolte dall'utente e le sue necessità nel nuovo ambiente applicativo, strutturando moduli didattici *ad hoc*.

A titolo di esempio si riportano di seguito alcuni moduli formativi che potranno essere somministrati alle figure interessate.



**G. PROGETTO DI CONTROLLO QUALITÀ DEL SERVIZIO PROPOSTO**

Il controllo dei livelli di servizio, così come tutte le altre attività volte al raggiungimento degli obiettivi di un appalto, deve essere fatto in maniera strutturata e puntuale e non deve essere limitato alla sola "misurazione" ma deve prevedere la gestione dei risultati di tali misure e, quindi, la valutazione prima e la gestione dopo (dove per gestione si intende l'individuazione di tutte quelle attività volte a garantire una "correzione di rotta" nel caso in cui i livelli di servizio non siano congrui ai dettami contrattuali, o un miglioramento nel caso in cui vi siano delle possibilità di perfezionamento delle prestazioni erogate). CLS, per questo, **integra il controllo alla gestione dei risultati** in un unico sistema, il **Sistema Integrato di Controllo, Analisi e Gestione dei Livelli di Servizio (SICAG)**. Tale sistema non prevede, quindi, solamente gli strumenti e le procedure volte al monitoraggio e controllo dei livelli di servizio offerti, e al relativo confronto con quelli attesi, ma anche la valutazione di tutte le informazioni in uscita da tali controlli per una gestione dei risultati volta ad individuare strategie di miglioramento (nell'ottica di garantire un processo di miglioramento continuo delle prestazioni offerte), prevenire eventuali situazioni critiche e definire opportune azioni correttive per far fronte a problemi che si dovessero presentare nel corso di ogni contratto e dell'intera convenzione.

**G.1 DESCRIZIONE DELLE PROCEDURE DI SANIFICAZIONE**

Il processo di sanificazione è costituito da 4 fasi distinte:

**Pulizia (detersione) – risciacquo – disinfezione – risciacquo finale.**

Per quanto riguarda la detersione e pulizia, le metodologie utilizzate sono già state descritte nel capitolo E al quale si rimanda. Nella detersione avrà un ruolo fondamentale la scelta del detergente adatto al tipo di sporco e di superficie da trattare. Per tale motivo è stato previsto l'impiego di diverse tipologie di detergenti, come meglio verificabile nel capitolo L dedicato.

Le normali operazioni di pulizia servono ad eliminare lo sporco visibile dalle superfici (che potrebbe fungere da substrato di crescita per diversi microrganismi), non garantendo, però, una rimozione efficiente di ciò che è "invisibile" come batteri, funghi, spore o virus.

Inoltre, le metodologie di pulizia implicano quasi sempre un contatto fisico diretto tra gli strumenti utilizzati (panni, spazzole, accessori) e le **superfici da trattare**, comportando così il deposito o lo spostamento di cariche microbiche da una zona all'altra dell'area su cui vengono utilizzate.

La disinfezione è un'operazione che consente di **abbattere le cariche batteriche** e di inattivare i virus per eliminare, quindi, i rischi di contagio da infezioni microbiche. È un'azione diversa dall'igienizzazione che consiste nella sola rimozione dello sporco senza garantire un'efficacia di **riduzione dei microrganismi patogeni**. Ovviamente, a seconda del materiale di cui è composta la superficie da trattare ci sono vari prodotti specifici che contengono agenti chimici per una disinfezione ottimale.

Per effettuare la disinfezione si utilizzano prodotti disinfettanti (presidi medici chirurgici) specifici. La disinfezione prevede che il prodotto sia lasciato agire per un determinato periodo di tempo (definito nelle schede tecniche del prodotto stesso) e poi risciacquato (a completamento della procedura di sanificazione). Il Consorzio effettuerà la disinfezione crociata, ossia alternerà periodicamente molecole differenti di disinfettanti per evitare la formazione di microrganismi e ceppi batterici resistenti ad una molecola specifica.

In alternativa o in aggiunta CLS prevede l'utilizzo di sistemi innovativi che garantiscono un'efficace sanificazione delle superfici e degli ambienti attraverso l'utilizzo di strumenti innovativi di seguito descritti:



CLEAN CUBE (DELLA MAGRIS GROUP)		
DESCRIZIONE		
Il prodotto erogato nell' ambiente in abbinamento al diffusore risulta essere efficace contro virus, batteri, funghi e spore ed è indicato per disinfettare qualsiasi superficie, oggetto ed attrezzatura presente all' interno dell'ambiente da trattare. Il disinfettante distribuito all'interno di locali chiusi, in assenza di persone. A fine erogazione è necessario lasciare agire il prodotto per circa 15/20 minuti; la sua degradazione è veloce e si dissolve completamente nell' aria. La generata dalla diffusione del prodotto attraverso l'erogatore non crea deposito e non lascia alcun residuo.		
VANTAGGI – UTILIZZO DI DISINFETTANTE BIODEGRADABILE (L'OX AIRE)	MODELLI DISPONIBILI	
Impiego di prodotti <b>totalmente atossici e biodegradabili</b> (al contrario dei normali disinfettanti). OX AIRE, disinfettante di nuova generazione, senza utilizzo di Sali d'argento e aggiunta di metalli pesanti (Ag free) viene stabilizzato attraverso un innovativo brevetto che ne garantisce a livello mondiale caratteristiche uniche e peculiari, 100% biodegradabili (Reg. Istituto superiore di Sanità). Il prodotto erogato nell'ambiente in abbinamento al diffusore CLEAN CUBE risulta essere efficace contro: virus, batteri, funghi e spore. <b>E' indicato per disinfettare qualsiasi superficie, oggetto ed attrezzatura presente all'interno dell'ambiente da trattare</b> in quanto l'utilizzo di Perossido di Idrogeno stabilizzato garantisce l'assenza di corrosività sia sui materiali che sui macchinari presenti all'interno dei locali o degli impianti clima-aria da trattare.		
	CLEAN Cube Mini 027	CLEAN Cube BASIC 037

MACCHINARI AGLI IONI D'ARGENTO MS99 (DELLA SAPIO)	
DESCRIZIONE	VANTAGGI
99MS è un sistema disinfettante innovativo, testata e brevettato che consente di controllare in modo efficace il livello microbico degli ambienti, provocando la distruzione di VIRUS, BATTERI, SPORE, FUNGHI e BIOFILM presenti nell'aria e sulle superfici. L'impiego del sistema 99MS, grazie alla tecnologia HyperDRYMist®, <b>garantisce la disinfezione e l'igiene degli ambienti sanitari</b> , professionali e lavorativi e, in generale, di tutti i luoghi dove risulta fondamentale il trattamento delle superfici, dei dispositivi medici non invasivi e degli ambienti in cui sono depositi, <b>portando alla riduzione della contaminazione batterica</b> . La soluzione 99S, micro nebulizzata in particelle di dimensioni inferiori al micron, si distribuisce uniformemente nell'aria e nell'ambiente, raggiungendo anche le superfici difficili da decontaminare con altri sistemi (dietro o sotto i mobili, gli ingranaggi delle attrezzature, i sistemi di climatizzazione e aerazione). Nella soluzione sono presenti due potenti biocidi: <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ il <b>perossido di idrogeno (Hp2)</b>, convertito in radicali ossidrilici (OH·), reagisce inattivando le biomolecole fondamentali (proteine, lipidi, acidi nucleici, ecc.).</li> <li>✗ i <b>cationi argento (Ag+)</b>, si legano alle proteine denaturando gli enzimi e interferendo sulla replicazione del DNA.</li> </ul> L'azione di questi principi attivi porta alla inattivazione e/o alla morte cellulare e quindi alla distruzione di virus, batteri, spore, funghi e bio-film, assicurando inoltre il prolungamento nel tempo dell'azione disinfettante-biostatica del prodotto.	Compatto, leggero e facile da usare, non richiede personale specializzato per il suo utilizzo. Tracciabilità dei dati mediante USB Lavora a temperatura ambiente evitando rischi di corrosione. <b>È atossico, compatibile con tutti i materiali e a impatto ambientale trascurabile.</b> Permette di sanificare ambienti anche di grandi dimensioni.

ASP GLOSAIR™ 400 SYSTEM (DELLA ASP - JOHNSON & JOHNSON)	
DESCRIZIONE	VANTAGGI

**ASP GLOSAIR™ 400 SYSTEM (DELLA ASP - JOHNSON & JOHNSON)**

**Il sistema 400 GLOSAIR™ fornisce una nebbia di perossido di idrogeno e cationi d'argento:** il perossido di idrogeno è un agente ossidante, che uccide i microrganismi, i cationi d'argento inattivano i microrganismi dalla inibizione della sintesi proteica. Una tecnologia innovativa la prevenzione che fornisce una disinfezione sicura e riduce il rischio di contatto con il paziente con infezione da agenti patogeni. Indicata per le unità di terapia intensiva, pronto soccorso, sale operatorie, e unità infettive. Basta posizionarlo nella stanza, azionarlo e farlo girare; di facile utilizzo velocizza il lavoro. ASP GLOSAIR™ 400 si utilizza con le delle cartucce specifiche.



- \* protegge efficacemente l'ambiente contro gli agenti patogeni
- \* riduce al minimo la carica microbica presente sulle superfici e, quindi, anche il rischio di infezioni.
- \* è una tecnologia costo-efficace
- \* non lascia residui tossici è un sistema pratico e sicuro,

**SANI SYSTEM (DELLA POLTI) – BREVETTO MONDIALE**

**DESCRIZIONE**

**Sani System Polti è un efficace di prevenzione di possibili infezioni virali e batteriche. E' stato sviluppato in collaborazione con la Facoltà di Medicina e di Chirurgia dell'Università degli Studi di Pavia ed è dedicato alla sanificazione di alto livello in ambienti a rischio di contaminazione biologica.** Sani System emette vapore saturo surriscaldato ad alta temperatura (IBOOC) e con il sanificante il sistema permette di abbattere in pochi secondi la carica batterica, fungina e virale delle superfici e tessuti su cui viene applicato. Ciò consente di ridurre rapidamente il rischio di infezioni crociate. La sua particolarità risiede nel portato temperatura in una camera di espansione (brevetata Polti), al fine di renderlo saturo. Ciò permette una sua rapida evaporazione dalle superfici trattate, senza lasciare tracce di umidità residua. **La miscela di vapore e HPMed può essere erogata in presenza di persone.** Inoltre, HPMed è dermatologicamente testato.

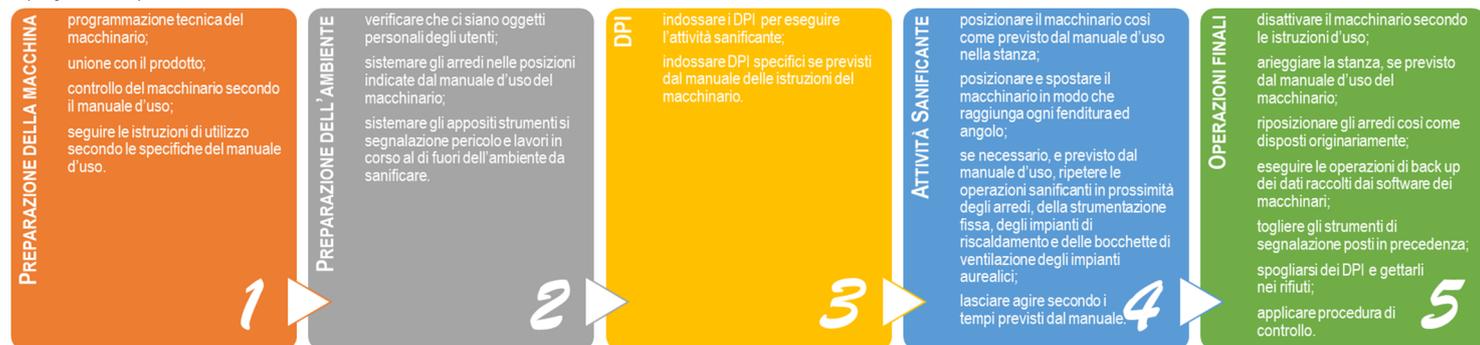
**MODELLI DISPONIBILI**

**VANTAGGI**



- \* **EFFICACE** Abbatte la carica batterica, fungina e virale su qualsiasi tipo di superficie.
- \* **VELOCE** 30 secondi di vaporizzazione per metro quadrato sono sufficienti per abbattere la contaminazione microbica delle superfici trattate. Il vapore saturo evapora nell'arco di 30-45 secondi senza lasciare alcuna traccia residua: ciò evita tempi di posa e di attesa previsti dai disinfettanti chimici tradizionali.
- \* **SICURO** La miscela di vapore e HPMed può essere erogata in presenza di persone. Inoltre, non richiede alcun contatto con le superfici da sanificare, annullando, quindi, qualsiasi rischio di contaminazione da e verso l'operatore. Infine, non provoca alcun tipo di danno o alterazione alle superfici e tessuti trattati HPMed è dermatologicamente testato.
- \* **TOTALE** Raggiunge tutte le superfici, anche gli angoli meno accessibili e, quindi, difficilmente raggiungibili con metodi tradizionali, garantendo una sanificazione totale dell'area contaminata.

Di seguito si descrive la procedura operativa per quanto riguarda la sanificazione di un locale. Si specifica che, i macchinari sanificanti sono di facile utilizzo, tuttavia, tutte le risorse impegnate nella presente convenzione saranno formate ad hoc all'utilizzo delle stesse.



Si vuole specificare che per la sanificazione degli ambienti CLS ha considerato:

- \* **non idoneo l'utilizzo dei macchinari sanificatori ad Ozono**, perché rappresenta ormai una tecnologia superata di sanificazione dai nuovi macchinari al perossido di idrogeno e cationi d'argento più efficaci nell'eliminazione di spore e batteri, nonché, dal sistema assolutamente atossico della Polti al vapore saturo secco, (Sani System);
- \* **non idoneo il sistema di pulizia criogenica**, sistema di pulizia che utilizza il ghiaccio secco (ghiaccio di CO<sub>2</sub>); tale tecnologia emette una massiccia quantità di anidride carbonica nell'atmosfera, pertanto, si è considerata superata dai nuovi macchinari che sono a basso impatto ambientale, oltre che assolutamente efficaci.

Parallelamente alla procedura di sanificazione, CLS ha definito una procedura di autocontrollo da parte degli operatori al fine di garantire la corretta sanificazione. Tale procedura prevede due momenti distinti di controllo:

1. Alla fine della procedura di detersione o pulizia (dopo il primo risciacquo), questo perché e non vi è una corretta detersione non è possibile avere una efficace sanificazione;
2. Alla fine della procedura di disinfezione (dopo il secondo risciacquo), per verificare il risultato della sanificazione.

Per quanto riguarda il primo punto l'operatore controllerà che:

- \* non ci sia presenza visiva di sporco;
- \* l'acqua versata sulla superficie coli in maniera uniforme (il formarsi di goccioline sparse, è il segnale che la superficie non è stata sgrassata in maniera ottimale);
- \* non si sentano tracce di unto al tatto;
- \* non ci siano odori sgradevoli;
- \* un fazzoletto di carta passato sulla superficie lavata non risulti annerito o alterato nel suo colore originale.

Per quanto riguarda il secondo punto l'operatore controllerà che non ci sia presenza di germi, batteri, ecc.. tale controllo verrà svolto attraverso l'utilizzo di appositi strumenti di controllo quali:

- \* Bioluminometro
- \* Sistema Hygicult
- \* Kit testigene
- \* CDC Toolkit

per una descrizione di tali strumenti si rimanda al paragrafo dedicato nel proseguo del presente capitolo.

In entrambi i casi, comunque, l'operatore nel caso in cui rilevasse delle non conformità (ossia tracce di sporco nel primo caso o presenza di germi nel secondo caso) provvederà ad attuare immediatamente le opportune azioni correttive (ripetizione dell'intervento di pulizia nel primo caso, ripetizione della disinfezione nel secondo caso).

In aggiunta a tali autocontrolli verranno svolti i controlli di processo e i controlli di risultato (controllo qualità ambiente e/o controllo qualità attività) come meglio descritto nei Paragrafi successivi ai quali si rimanda.

**G.2 METODI DI VERIFICA SULL'ESATTA APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE PROPOSTE**

Il sistema di gestione della qualità è impostato in modo da garantire la qualità sin dall'**origine** di una commessa, ossia a partire dallo sviluppo dei processi e per tutta la realizzazione.

L'**assicurazione di qualità** è ovviamente molto più estesa del controllo qualità: essa comprende infatti la **pianificazione** e l'**implementazione** di sistemi appositamente progettati per assicurare che i requisiti della qualità siano rispettati.

L'assicurazione della qualità ha quindi un'accezione prettamente **preventiva**, mentre il controllo della qualità verifica la conformità del "prodotto" durante e/o al termine del processo "produttivo".

Attraverso l'assicurazione di qualità è, quindi, possibile erogare da subito un servizio caratterizzato da un elevato livello qualitativo, in quanto viene garantita una **fase di progettazione e di disegno dei processi strutturata e "consapevole"**.

L'attenzione al Cliente si traduce sin dalla fase di progettazione in processi, procedure e soluzioni che traggono fondamento dall'**esperienza di CLS** ma che sono già calibrati per raggiungere la soddisfazione del cliente, sulle **specifiche di commessa**.

L'obiettivo di questo sistema è **fare le operazioni in modo giusto sin dalla prima volta**, ritenendo questo un elemento imprescindibile per la soddisfazione del Cliente ma anche per raggiungere gli obiettivi economici prefissati.



In questo Capitolo, quindi, saranno descritti i criteri adottati da CLS per assicurare la qualità (Controlli di processo) e per controllare la qualità (Controlli di risultato). Saranno, inoltre, descritti gli indicatori di prestazione proposti per misurare quanto controllato, la reportistica che sarà prodotta (in funzione delle esigenze di ogni AC), le modalità di interazione con le Amministrazioni Contraenti.

## G.2.1 CONTROLLI DI PROCESSO

Di seguito si riepilogano brevemente le principali misure adottate per garantire la corretta esecuzione delle prestazioni:

- ✘ **Formazione del personale:** la formazione del personale è sicuramente uno dei principali elementi che, a monte di tutto il processo, garantiscono la corretta esecuzione delle prestazioni. Per tale motivo le Società di CLS investono in maniera considerevole nella formazione. Nel caso specifico, come meglio descritto nel paragrafo dedicato alla formazione, il personale impiegato sarà formato non solo sugli aspetti tecnico/gestionali legati all'esecuzione delle mansioni affidategli, ma anche sugli aspetti specifici dell'Appalto. Qualora l'Amministrazione lo ritenga opportuno e dia la propria disponibilità, CLS intende coinvolgere l'Amministrazione nel processo di formazione sull'appalto. Il tipo di coinvolgimento sarà funzionale alla disponibilità della stessa e potrà riguardare:

  - ✓ Supporto nell'individuazione degli argomenti dei corsi e nella predisposizione del materiale formativo (dispense, filmati, ecc.);
  - ✓ Docenza di alcuni corsi (ad esempio protocolli operativi, normative e regolamenti da rispettare, criticità ed aspettative sui servizi ecc.);
  - ✓ Verifica e correzione dei corsi previsti da CLS (in termini di argomenti trattati e durata);
  - ✓ Verifica dei test di apprendimento del personale.

La formazione riguarderà, inoltre, il sistema di controllo implementato e l'utilizzo del sistema informatico. I corsi organizzati da CLS per il proprio personale saranno aperti anche al personale dell'Amministrazione, qualora la stessa ritenga opportuno, ai fini di garantire la corretta esecuzione delle prestazioni, un maggior coinvolgimento anche del personale dell'AC (la qualità dei servizi resi a volte dipende anche dalla collaborazione di tutti i soggetti coinvolti in maniera diretta ed indiretta nell'esecuzione dei servizi).
- ✘ **Personalizzazione e standardizzazione delle procedure** (sia gestionali che operative): la personalizzazione, ad inizio appalto, delle procedure in funzione delle esigenze specifiche dell'Amministrazione (sulla base dei protocolli vigenti) permetterà di ridurre al minimo i margini di errore nell'esecuzione delle attività.
- ✘ **Scelta di prodotti, macchinari, attrezzature e materiali** di ultima generazione e loro costante aggiornamento: i prodotti, i macchinari, le attrezzature e i materiali utilizzati sono un aspetto fondamentale per la garanzia dell'efficienza ed efficacia delle attività svolte. La scelta delle risorse tecniche e chimiche da impiegare risulta quindi un elemento critico. CLS ha proposto in questa sede le risorse che, attualmente, risultano quelle maggiormente efficaci tra quelle presenti sul mercato. Vista però il periodo necessario per l'aggiudicazione, la firma del contratto e la durata dell'appalto, in corso d'opera, potrebbero emergere delle nuove tecnologie o dei nuovi prodotti migliori rispetto a quelli proposti. Le Società di CLS, grazie alle proprie strutture tecnico/commerciali, sono continuamente aggiornate relativamente alle soluzioni presenti sul mercato: nel caso in cui, ad inizio appalto o durante il contratto, si individuassero delle soluzioni migliori (sostitutive e/o integrative a quelle proposte in questa fase), queste saranno proposte all'Amministrazione ed implementate, in caso di approvazione da parte delle stesse. Tutte le attrezzature e i macchinari forniti sono, inoltre, oggetto di continue manutenzioni secondo un programma predefinito che prevede controlli e pulizie quotidiane e manutenzioni periodiche presso la ditta fornitrice (in questi casi l'intervento viene programmato nei periodi di inutilizzo della macchina o, nel caso di utilizzo quotidiano, viene prevista la sostituzione).
- ✘ **Rapporti duraturi con fornitori affidabili:** come detto precedentemente le risorse tecniche e chimiche risultano fondamentali per una corretta esecuzione delle prestazioni, la scelta dei fornitori ai quali affidarsi per la loro fornitura è quindi un aspetto che le Società di CLS curano con particolare riguardo. I fornitori (e anche i subappaltatori) sono quindi scelti sulla base di criteri stringenti, quali a titolo esemplificativo, il possesso delle certificazioni di qualità ed ambientale, la regolarità contributiva (DURC), l'affidabilità, la solidità aziendale, ecc.. I fornitori/subappaltatori, inoltre, sono periodicamente soggetti a controlli da parte di CLS, i controlli sono svolti sia relativamente ai servizi/forniture dati (in caso di subappalto i servizi o parti di esse affidati sono oggetto dello stesso controllo previsto per gli altri servizi, in caso di forniture, i beni forniti sono oggetto di controllo sia in termini di rispetto delle specifiche e quantità richieste, sia in termini di conformità) che alla capacità organizzativa/gestionale (attraverso visite presso le loro sedi e in funzione dell'affidabilità in caso di richieste urgenti). Ogni fornitore/subappaltatore di CLS ha, sulla base dei criteri e dei risultati dei controlli suddetti, un punteggio associato che viene utilizzato per scegliere i fornitori/subappaltatori su ogni commessa (al di sotto di un determinato punteggio i fornitori/subappaltatori entrano nella blacklist). Con i fornitori consolidati CLS ha stretto rapporti di partnership che prevedono accordi quadro, ordini aperti, tempi di intervento in linea con le specifiche della commessa, tempi di fornitura, in caso di emergenza, inferiori alle 24 ore, ecc.
- ✘ **Definizione di misure idonee alla gestione delle emergenze:** ad inizio appalto CLS definirà, in accordo con i Referenti dell'Amministrazione, le procedure da attuare per ogni immobile in caso di emergenze (assenza improvvisa di personale, stockout materiali/prodotti/macchinari, sversamenti accidentali di liquidi biologici, ecc.). In questa maniera sarà garantita la corretta esecuzione delle prestazioni anche in situazioni straordinarie di emergenza.
- ✘ **Aggiornamento continuo delle procedure:** come detto precedentemente le risorse tecniche e chimiche potranno essere integrate/sostituite in funzione delle innovazioni presenti sul mercato. Analogamente le procedure saranno continuamente revisionate ed aggiornate sia in funzione delle innovazioni legate a prodotti e macchinari, sia in funzione dei risultati dei controlli svolti (esiti negativi legati a procedure inesatte, esiti positivi ma con margini di miglioramento – revisione delle procedure per ottimizzare i servizi) e dei cambiamenti delle esigenze dell'Amministrazione;
- ✘ **Confronti continui con il personale dell'Amministrazione:** la correttezza di esecuzione delle prestazioni è legata, anche, a come questa è percepita dall'Amministrazione e alle aspettative della stessa. Di fondamentale importanza è, quindi, il mantenimento di un confronto continuo con i responsabili dell'Amministrazione al fine di verificare congiuntamente i livelli prestazionali raggiunti e gli eventuali margini di miglioramento che soddisfino maggiormente le aspettative. CLS organizzerà, quindi, periodicamente (con periodicità che sarà variabile in funzione delle esigenze dell'Amministrazione nonché di esigenze specifiche contingenti che si manifesteranno nel corso dell'appalto) degli incontri durante i quali sarà analizzato l'andamento della commessa.
- ✘ **Presenza del Comitato Guida:** come si evince dall'organigramma riportato nel capitolo 1 al vertice della struttura organizzativa vi sarà il comitato di CLS, quale organo di vigilanza della commessa (costituito dai dirigenti delle Società Indicate di CLS);
- ✘ **Sistema di controllo e di gestione:** grazie al sistema di autocontrollo progettato CLS sarà in grado non solo di "misurare" le performance erogate e ma anche di "gestirle" così da ottimizzare i servizi oggetto dell'appalto. Il sistema, inoltre, è stato progettato in maniera tale da essere compatibile con il controllo che sarà svolto dal Supervisore in termini di "confrontabilità" dei risultati ottenuti: utilizzerà gli stessi parametri di valutazione, gli stessi criteri di accettabilità, le stesse check list e gli stessi indicatori. In questa maniera anche l'Amministrazione potrà utilizzare gli strumenti forniti da CLS al fine di velocizzare e facilitare l'attività di controllo (ad esempio individuazione del campione da controllare, stampa delle check list, ecc.) ed il Supervisore, inoltre, verificando gli esiti dell'autocontrollo avrà una valutazione della qualità delle prestazioni in linea con gli standard definiti dal Capitolato;
- ✘ **Sistema Informatico:** il sistema informatico offerto permetterà di controllare la corretta esecuzione delle prestazioni attraverso tutta una serie di moduli che permetteranno all'Amministrazione di monitorare, in tempo reale, tutti gli aspetti del servizio. Il Referente potrà pertanto monitorare lo stato di avanzamento dei lavori sulla base di diversi indici di controllo (KPI), avere costantemente sotto controllo quante risorse, quante ore, quali mezzi e quali attrezzature saranno impiegati, avere un dato analitico sull'attività eseguita dal pulitore e in quali turni era presente, ecc. In questo modo il Referente, e quindi l'Amministrazione, potrà avere sotto controllo tutti gli aspetti riguardanti il Contratto.

### G.2.1.1 Verifiche effettuate

Il Consorzio verificherà che le modalità di esecuzione delle attività permettano di soddisfare sia i requisiti di economicità aziendale che gli standard di efficienza ed efficacia richiesti dal Cliente mediante verifiche periodiche, le cosiddette "Verifiche di Processo", attraverso le quali CLS potrà verificare che gli addetti impiegati nei vari servizi abbiano ben chiaro il contesto operativo di riferimento, gli obiettivi di qualità da conseguire, le metodologie di intervento ecc. I tipi di controllo effettuati da CLS sono i seguenti:

VERIFICHE DI PROCESSO	
CONTROLLO SUL PERSONALE ADDETTO E SULLA PRESENZA IN SERVIZIO	
CONTROLLO SUL RISPETTO DEGLI ORARI DI ESECUZIONE	Questo tipo di controlli si sostanziano nella verifica pratica in loco mediante la figura di riferimento aziendale che appura che gli operatori abbiano correttamente rispettato l'orario di attivazione del servizio e siano regolarmente presenti nelle zone loro assegnate, nonché nella verifica remota, garantita dal sistema di rilevazione presenze con tecnologia RFID. Inoltre ogni addetto dovrà obbligatoriamente firmare il registro delle presenze ad ogni inizio e fine turno indicando l'area di competenza ed eventuali note ed osservazioni. Le informazioni contenute in detto registro saranno quotidianamente caricate nel sistema informatico offerto.
CONTROLLO SULLA DIVISA E CURA DELLA PERSONA	La presentazione del personale addetto al servizio è di particolare importanza in quanto ha un diretto impatto sull'ordine e sulla professionalità che viene percepita da terzi. Per questo motivo è necessario, nell'ambito dell'attività di autocontrollo, verificare con

**VERIFICHE DI PROCESSO**

**CONTROLLO SUL PERSONALE ADDETTO E SULLA PRESENZA IN SERVIZIO**

	assiduità che gli operatori indossino un abbigliamento consono al luogo, facciano uso della divisa fornita loro in dotazione, esponcano il cartellino aziendale di riconoscimento, si presentino curati.
<b>CONTROLLO SULLE MODALITÀ COMPORTAMENTALI DELL'ADDETTO</b>	CLS verificherà il comportamento dei singoli addetti, le modalità interrelazionali che adottano e la discrezione che caratterizza il loro operato.

**CONTROLLO SUL RISPETTO DELLE METODOLOGIE DI LAVORO**

<b>CONTROLLO SULL'AVVENUTA ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI PREVISTE</b>	Lo scopo di questo controllo è quello di appurare che i percorsi di lavoro e le operazioni programmate siano state completamente realizzate. Per l'effettuazione di questa verifica è necessario disporre sempre del piano di lavoro previsto per quella giornata presso l'edificio, controllandone la corrispondenza con le prestazioni effettivamente erogate.
<b>CONTROLLO SUL RISPETTO DELLE METODOLOGIE DI LAVORO</b>	Per poter ottenere un risultato in linea con le aspettative è necessario che ogni operazione prevista sia espletata rispettando il metodo di lavoro corretto. Diviene pertanto indispensabile verificare che i singoli operatori adottino le modalità e le procedure operative loro spiegate. L'oggetto del controllo sarà in questo caso opportunamente diversificato per tener conto delle diverse mansioni assegnate ai vari operatori.
<b>CONTROLLO DEI PUNTI CRITICI</b>	Il punto critico viene definito come quella fase del processo in corrispondenza della quale si verificano sovente errori e che genera quindi una diminuzione della qualità finale del servizio. Questo tipo di verifiche sono articolate temporalmente e a livello di singola figura facente parte della struttura organizzativa di controllo in modo analogo a quanto già descritto per il controllo sul personale addetto. L'autocontrollo si ritiene soddisfacentemente concluso soltanto se tutti i sottoelementi identificati risultano essere conformi.

**CONTROLLO SULLE RISORSE TECNICHE E CHIMICHE IMPIEGATE NEL SERVIZIO**

<b>CONTROLLO SULLE RISORSE TECNICHE</b>	Accurato esame dei macchinari e delle attrezzature presenti sui luoghi di lavoro e utilizzate dagli operatori. Vengono controllate la conformità, il livello di ordine e pulizia, lo stato di funzionamento e di preservazione, l'eventuale presenza di parti danneggiate, la corretta apposizione della targhetta identificativa ecc. Questo tipo di verifica è strettamente legata alla sicurezza ed è strumento di prevenzione contro possibili rischi derivanti dall'impiego delle risorse tecniche in dotazione.
<b>CONTROLLO SULLE RISORSE CHIMICHE</b>	Verifica della corrispondenza dei prodotti con la dotazione prevista per il cantiere, lo stato delle confezioni, l'ordine mantenuto nel deposito di cantiere, l'eventuale presenza di prodotti non autorizzati e consegnati erroneamente presso la struttura, l'avvenuto raggiungimento della soglia minima di riordino. Le verifiche sulle risorse tecniche e chimiche di cui sopra vengono effettuate a diversi livelli e con frequenze variabili a seconda della figura responsabile coinvolta.

**CONTROLLO SUI SISTEMI DI SICUREZZA ADOTTATI**

<b>CONTROLLO SULL'UTILIZZO DEI D.P.I. (DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE)</b>	CLS provvederà ad appurare la presenza dei D.P.I. presso il cantiere (guanti, mascherine antipolvere, calzature antiscivolo, ecc.), il loro stato di conservazione ed idoneità, il costante e corretto impiego da parte degli operatori nel corso dello svolgimento del servizio.
<b>CONTROLLO SUL RISPETTO DELLE PROCEDURE DI SICUREZZA</b>	Si verificherà che ogni attività venga espletata seguendo le regole di condotta sulla sicurezza dettagliatamente illustrate nel corso dell'attività formativa e addestrativa cui è sottoposto ciascun lavoratore.
<b>CONTROLLO SULLA CONOSCENZA DELLE PROCEDURE IN CASO DI EMERGENZA</b>	Si provvederà ad effettuare qualche semplice domanda ai vari addetti per verificare la conoscenza della collocazione delle vie di fuga, delle procedure da seguire in caso di emergenza ecc. Tali verifiche vengono effettuate a diversi livelli e con frequenze variabili a seconda della figura responsabile coinvolta.

**CONTROLLO SUL RISPETTO DEI CALENDARI E DEI PROGRAMMI DI LAVORO**

<b>REGISTRAZIONE PIANO DI LAVORO E PROGRAMMA LAVORI PERIODICI</b>	Sulla scheda di programmazione visibile a video sarà riportato un piano dettagliato di breve periodo e un programma di massima dei lavori periodici in cui individuare la settimana di svolgimento. L'identificazione del giorno preciso d'esecuzione sarà poi concordata con sufficiente anticipo e inserita nel piano di lavoro settimanale. In caso di sopravvenuta variazione del piano di lavoro settimanale si provvederà ad un tempestivo aggiornamento.
<b>REGISTRAZIONE DI AVVENUTO SERVIZIO</b>	Al termine dei servizi viene registrata l'avvenuta esecuzione. Essa potrà essere verificata casualmente compiendo sopralluoghi che abbiano come oggetto: <ul style="list-style-type: none"> <li>* l'effettiva esecuzione dei servizi</li> <li>* la qualità del servizio reso;</li> <li>* lo stato di avanzamento dei lavori programmati e confermati;</li> </ul> Al termine della verifica saranno inoltre registrati i dati riassuntivi della stessa, quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>* l'avvenuto controllo;</li> <li>* eventuali deviazioni qualitative;</li> <li>* la valutazione qualitativa della prestazione.</li> </ul>

Tutti i controlli fin qui descritti verranno effettuati mediante la **compilazione di check list** appositamente preparate da CLS (un esempio è riportato nel Capitolo F); queste check list saranno tutte caricate sul Sistema Informativo offerto e potranno essere **direttamente compilate** dall'addetto al controllo direttamente **sul tablet/Smartphone** a sua disposizione. In questo modo i dati raccolti saranno subito disponibili e saranno utilizzati per monitorare i livelli di servizio e per mettere in campo, qualora ve ne fosse bisogno, azioni correttive volte a migliorare il servizio in caso di non conformità.

**G.2.2 CONTROLLI DI RISULTATO**

CLS utilizza il controllo del risultato per verificare che il livello di qualità del servizio erogato corrisponda agli standard qualitativi che si è prefisso. Il vantaggio che ne deriverà per l'Amministrazione è la possibilità di rilevare, tramite tale autocontrollo, problemi di processo prima che questi diventino palesi. Questo **sistema di controllo** garantisce un monitoraggio completo della qualità del servizio **integrando al controllo "visivo"**, metodi di **misurazione oggettivi** attraverso l'utilizzo di strumenti necessari per la determinazione del risultato (Sistema di autovalutazione e controllo strumentale della qualità del servizio) che verrà effettuato dalla struttura di controllo preposta. Al servizio verrà applicato il sistema di controllo del risultato basato sulla norma **UNI EN 13549** (Servizi di pulizia - raccomandazioni e requisiti fondamentali attinenti ai sistemi per la misurazione per la qualità).

Il sistema, **basato su principi di obiettività, controllo statistico e misurabilità**, si comporrà dei seguenti elementi:

- \* **Addetti** al controllo;
- \* **Modello di campionamento**, con definizione dei parametri e delle soglie di accettabilità del servizio, proposte nella presente offerta tecnica;
- \* **Supporto informatico per la gestione del controllo, integrato nel sistema informativo offerto**, in grado di gestire un campionamento statistico, procedere al sorteggio degli elementi da prendere in esame per effettuare il controllo, impostare delle griglie di valutazione con le relative soglie di accettabilità, calcolare in tempo reale gli indicatori di Qualità, confrontarli con i valori obiettivi e segnalare le situazioni di "anomalia" o di fuori controllo", elaborare report specifici alle specifiche esigenze degli utenti che ne avranno accesso, secondo il profilo concordato preventivamente con l'Amministrazione stessa;
- \* **Strumenti/attrezzature per la misurazione oggettiva**, con lettura immediata dei risultati, di alcuni parametri costituenti il risultato del servizio non misurabili visivamente (scala di Bacarach, Bioluminometro, ecc.).

L'obiettivo di CLS, alla base della progettazione del sistema di autocontrollo delle prestazioni, è quello di ottenere una serie di risultati misurabili e sui quali possa confrontarsi con le Amministrazioni Contraenti o con la Città Metropolitana di Roma stessa. In particolare CLS si impegna ad ottenere:

- \* Standard qualitativi omogenei nel tempo per tutta la durata dei contratti
- \* Livelli di servizio omogenei e uniformi sulle diverse strutture oggetto del servizio (standardizzazione del livello dei servizi)
- \* Gestione per eccezione delle attività con il supporto del sistema informatico
- \* Elevati livelli di servizio monitorati tramite indicatori di prestazioni puntuali e costantemente aggiornati
- \* Miglioramento delle prescrizioni indicate nella documentazione di gara
- \* Miglioramento del servizio nell'ottica dell'utenza finale (destinatari dei servizi)

## G.2.2.1 Controllo informatizzato per la presenza del personale

CLS sarà in grado di controllare in tempo reale, le presenze e i percorsi del personale all'interno e all'esterno del punto di accesso, **grazie a dispositivi RFID** (per l'ingresso e l'uscita degli operatori), **il sistema TSI** (per la tracciabilità degli spostamenti dell'operatore all'interno degli edifici) e **il sistema di Tracciabilità GPS-GSM** (per la localizzazione degli operatori all'esterno delle strutture). Tali sistemi, interfacciati con il sistema informatico proposto, consentono **il monitoraggio in tempo reale da parte della Sala Operativa (e se di interesse da parte del Supervisore dell'AC) relativamente alla presenza del personale e all'effettuazione delle attività svolte**. Di seguito si sintetizzano le operazioni preliminari atte a garantire l'efficacia di tale sistema:

- × **implementazione sul sistema informatico dell'anagrafica** delle risorse, assegnando ad ogni risorsa il relativo dispositivo RFID;
- × **disposizione dei TAG RFID** all'entrata di ogni struttura e dell'eventuale area interna agli stessi data a disposizione di CLS dall'Amministrazione per uso ufficio/spogliatoio o magazzino (per riporre carrelli, prodotti, macchinari, ecc.);
- × **posizionamento su ogni carrello per le pulizie del dispositivo per la tracciabilità degli spostamenti (TSI)**
- × **installazione software dei dispositivi di controllo** e interfacciamento degli stessi con il sistema informatico.

L'obiettivo perseguito è quello di adottare un sistema che in tempo reale, non solo permette di monitorare le presenze del personale, ma nel contempo di: **analizzare i tempi lavorativi dei dipendenti** al fine di ottimizzare al massimo il servizio, **fornire all'Amministrazione un efficace metodo di monitoraggio in tempo reale** grazie all'interfacciamento di ognuno degli strumenti messi a disposizione con il sistema informatico, **controllare ogni fase delle attività giornaliere**, dall'entrata della risorsa all'uscita della stessa, in modo da verificare che ogni singola attività sia portata a termine.

## G.2.2.2 Controllo operativo sulle attività di pulizia

### G.2.2.2.1 Descrizione della metodologia di controllo

La metodologia di controllo progettata da CLS è basata su un meccanismo di campionamento su base statistica che fornirà l'elemento di partenza per la definizione delle attività di controllo. Le metodologie proposte da CLS verranno utilizzate per l'esecuzione del piano di autocontrollo ma potranno essere utilizzate, qualora lo vogliano, anche dalla stessa Amministrazione. Il sistema proposto permette di stabilire un Programma/Piano di monitoraggio che garantisce **verifiche a rotazione**, in modo tale che tutte le aree possano essere assoggettate a verifica formale. Lo scopo di tale piano consiste nel monitorare l'evoluzione dei controlli presso gli ambienti oggetto dei servizi: ciò consente di evitare inutili duplicazioni e verificare quali aree sono ancora da controllare. Nel corso della gestione, tali piani potranno variare nella frequenza a seconda di intervenute situazioni peggiorative e/o migliorative di risultato. CLS provvederà a raccogliere tutte le specifiche delle verifiche sull'efficacia degli interventi di sanificazione, e sui controlli di processo in un **manuale** che conterrà la descrizione di tutte le metodologie messe in atto da CLS per il controllo non solo sull'efficacia degli interventi di sanificazione ma anche degli elementi relativi al controllo e delle verifiche di processo (descritte nel G.2.1) e degli elementi relativi al controllo della Customer Satisfaction (descritti nel par G.2.2.3). **Il fine di tutto è quello di creare un Sistema di Controllo che sia il più possibile condiviso con l'Amministrazione, la quale, si vuole evidenziare, potrà autonomamente effettuare i controlli utilizzando le funzionalità del sistema informatico proposto** (descritte nel dettaglio nel capitolo F al quale si rimanda) **per**.

- × **Individuare il campione da sottoporre a verifica**, tramite:
  - ✓ *Individuazione del numero di UdC presenti in ogni area omogenea/destinazione d'uso.*
  - ✓ *Individuazione della dimensione del campione* (conformemente alla *Norma UNI 2859 – Livello 2*);
  - ✓ *Scelta (casuale o guidata) delle UdC da controllare*
- × **Pianificare i controlli** in maniera tale da garantire il controllo dell'intero campione nel periodo prefissato e rispettare i tempi entro i quali svolgere i controlli dopo la fine della pulizia dell'UdC (ad esempio entro 30 minuti successivi alla conclusione della pulizia);
- × **Individuazione degli Elementi di Controllo e dei relativi criteri di valutazione per ogni UdC**: CLS propone due differenti sistemi di controllo del risultato del servizio di pulizia, il primo si basa solo sul controllo dell'UdC attraverso il controllo di pulizia su elementi fisici costituenti l'UdC (ossia pavimenti, rivestimenti, superfici verticali, orizzontali, ecc. da definire in funzione di ogni destinazione d'uso), il secondo si basa sul controllo delle UdC attraverso il controllo delle singole attività svolte (associate all'UdC in funzione dei piani di lavoro). In funzione del metodo scelto il sistema permetterà:
  - ✓ Nel primo caso di associare ad ogni UdC gli elementi di controllo (pavimenti, superfici verticali, ecc.) e ad ognuno di questi:
    - La superficie di riferimento sulla quale calcolare la soglia di accettabilità
    - Gli indicatori di qualità da controllare (ad esempio per la presenza di macchie o la loro assenza)
    - Le soglie di accettabilità
    - il metodo di verifica del risultato che può essere sensoriale (visivo o conta) o strumentale (con ad esempio il Bassometro o il Bioluminometro)
    - Il Coefficiente ponderale (ossia l'importanza che attribuita dall'utente a quell'indicatore)
    - Per ogni tipologia di edificio, area omogenea/destinazione d'uso il corrispondente LQA.

INDICATORE	SOGLIA	METODO / STRUMENTO	COEFFICIENTE PONDERALE
Rifiuti > 5 cm2	0	Conta	3
Rifiuti <= 5 cm2	3	Conta	2
Impolveramento	2	Bassometro	2
Macchie > 5 cm2	0	Conta	2
Macchie <= 5 cm2	2	Conta	2

INDICATORE	SOGLIA	METODO / STRUMENTO	COEFFICIENTE PONDERALE
Residui lavaggio	0	Visivo	2
Polvere	0	Bassometro	3
Aloni/Macchie	0	Visivo	2
Residui Organici	0	Visivo	3
Residui Inorganici	0	Visivo	3

*Esempio di griglia di valutazione per i pavimenti, su una superficie di 20 m<sup>2</sup> per aree A (a sinistra) e per aree C (a destra)*

- ✓ Nel secondo caso di associare ad ogni UdC le attività di pulizia previste. Le soglie di accettabilità, in questo caso, saranno di tipo on/off.
- × **Elaborare (in maniera automatica o guidata) le Check list di controllo**: queste potranno essere stampate (compilazione cartacea ed eventuale successivo caricamento dei risultati sul sistema) o compilate su tablet/smartphone (direttamente accedendo al sistema o tramite apposita APP).
- × **Valutare i risultati**: le non conformità saranno valutate sia relativamente all'attività che relativamente alla singola UdC e alla singola area omogenea (numero di UdC non conformi maggiore della soglia di accettabilità) con il calcolo dei relativi indicatori di prestazione.

A seguito dell'elaborazione delle check list avverrà il controllo sul campo. Tale controllo potrà essere fatto:

- × Autonomamente dal Consorzio (autocontrollo qualità)
- × In contraddittorio con l'AC;
- × Autonomamente dall'AC.

Al fine di oggettivare i controlli e stabilire uno **standard per la verifica** degli audit da parte di CLS e dell'Amministrazione, il Consorzio proporrà alle Amministrazioni di condividere tutti i parametri "variabili" quali gli elementi di controllo, soglie di accettabilità, coefficiente ponderale, LQA, soglia di accettabilità (nel Paragrafo G.2.2.2.2 sono riportate le proposte di CLS per le soglie di accettabilità e gli LQA) in maniera tale che siano univoci i risultati dei controlli, siano questi svolti anche singolarmente da CLS o dall'AC.

### G.2.2.2.2 Valutazione dei risultati

Come descritto precedentemente la valutazione di conformità della singola UdC potrà essere svolta secondo due modalità differenti, la scelta di quale metodologia applicare sarà data all'Amministrazione così che il metodo proposto risponda pienamente alle esigenze specifiche dell'Amministrazione. Il primo metodo, basato su una griglia di valutazione, prevede la **determinazione dei livelli di soglia** per ogni area considerata. Qualora l'indicatore calcolato a seguito del controllo sull'UdC risulti inferiore alla rispettiva soglia, l'UdC viene considerata non conforme. Il secondo metodo, invece, prevede il calcolo della non conformità dell'UdC a partire dal numero di attività ritenute non conformi per quell'UdC.

A prescindere da quale sia il metodo applicato, CLS valuterà, inoltre, la conformità di ogni area omogenea: l'area omogenea sarà ritenuta conforme se il numero di UdC non conformi di quell'area è inferiore al limite di accettabilità.

Nel Paragrafo G.2.2.3 saranno riportati, per entrambi i metodi e per la valutazione di conformità dell'area omogenea, i livelli di qualità da raggiungere (Livelli di soglia e limite di accettabilità di attività/UdC non conformi).

In ogni caso qualora risultasse un UdC/attività/elemento di controllo non conforme l'addetto al controllo provvederà a segnalare al responsabile di competenza e ad attivare immediatamente gli addetti per l'effettuazione dell'intervento di pulizia correttivo

**G.2.2.2.1 Metodo 1**

Per effettuare i controlli saranno utilizzate le griglie di controllo (Check list) precedentemente descritte. A lato se ne riporta uno stralcio esemplificativo.

Per ogni UdC saranno verificati tutti gli elementi contenuti nella griglia di controllo attribuendo ad ognuno di essi il punteggio 0 o 1 rispetto ai criteri di accettabilità definiti sulla scheda stessa per ogni elemento. *Ad esempio nel caso degli uffici se su una superficie di pavimento di 20 m<sup>2</sup> i rifiuti aventi grandezza maggiore di 5 cm<sup>2</sup> sono 1 (maggiore della soglia di accettabilità = a 0) la nota è 0. Se non ci sono rifiuti la nota è 1.*

Nella check list, per ogni indicatore sarà indicato il peso ponderale definito. In funzione dell'Area di controllo e della zona oggetto di controllo sulla Check list sarà indicato il relativo livello di soglia (LQA). Nella zona considerata, si procederà al controllo di tutti gli elementi (presenti nel locale) nella griglia di controllo appositamente stilata.

Si riporta a lato un esempio di come verrà determinata la conformità dell'UdC. Viene quindi calcolato l'indicatore di prestazione come:

$$IP = 1 - \frac{UdC_{nc}}{UdC_{controllate}}$$

Unità di Controllo: Uffici		Edificio:				
Codice Locale:		LQA = 0,7				
Data		Nominativi Gruppi di Controllo				
Ora						
Elementi	Superficie rif.	Criteri di valutazione	Soglie	Coefficiente ponderale	Nota (0/1)	Punteggio ponderale
Pavimentazione	20 mq	Rifiuti > 5 cmq	0	3		
		Rifiuti <= 5 cmq	3	2		
		Impolveramento	2	1		
		Macchie > 5 cmq	0	2		
		Macchie <= 5 cmq	3	1		
		Residui lavaggio	0	1		

**ESEMPIO**

**GRIGLIA DI CONTROLLO**

		LQA = 0,7		
		Coeff. Ponderale	Nota (0/1)	Punteggio ponderale
Elemento 1	Criterio di valutazione 1	2	1	2 x 1 = 2
	Criterio di valutazione 2	3	1	3 x 1 = 3
	Criterio di valutazione 3	2	1	2 x 1 = 2
Elemento 2	Criterio di valutazione 1	1	0	1 x 0 = 0
	Criterio di valutazione 2	3	1	3 x 1 = 3
Elemento 3	Criterio di valutazione 1	1	1	1 x 1 = 1
	Criterio di valutazione 2	1	1	1 x 1 = 1
Prospetto riassuntivo di calcolo		Totale A	Totale B	
		12	11	
B/A >= 0,7 -> 1 (locale conforme)		Valore B/A		11/12 = 0,91
B/A < 0,7 -> 0 (locale non conforme)		Conformità complessiva del locale		1

Nell'Area considerata si procede alla verifica di tutti gli elementi ed ad ognuno si attribuisce il valore 1 oppure 0

Per ogni elemento viene calcolato il punteggio come il prodotto tra nota attribuita e relativo coefficiente ponderale

Viene calcolata la somma dei coefficienti ponderali (A) di tutti gli elementi e la somma dei punteggi ponderali ottenuti (B) dagli elementi

Se il rapporto B/A è > del valore soglia di accettabilità dell'area in esame allora il risultato è positivo (valore 1 al controllo), altrimenti il risultato è negativo (valore 0 al controllo)

**G.2.2.2.2 Metodo 2**

Il secondo metodo prevede l'utilizzo delle chek list per la valutazione di conformità delle attività, di seguito si riporta un esempio di chek list compilata. Come si evince vi è una doppia valutazione, una parte della chek list serve per valutare la conformità delle attività, un'altra (box rosso) per valutare la complessiva dei locali (UdC):

N. UdC per Area Omogenea		Uffici					Corridoi scale atrii			N. UdC valutabili (U <sub>val</sub> )	N. UdC non conformi (U <sub>nc</sub> )	N. UdC non conformi massimo accettabile	Attività non accettabile (A <sub>na</sub> )	UdC <sub>nc</sub> > UdC <sub>nc,max</sub>
		30					10							
N. UdC Campione per Area Omogenea		5					3							
Attività oggetto di verifica(*)		U1	U2	U3	U4	U5	C1	C2	C3					
1	Spazzatura con raccolta grande pezzatura, spolveratura arredi, etc.			X						8	1	1		
2	Detersione pavimenti	X			X					8	2	1		x
3	Detersione piani di lavoro e altre superfici lavabili									5	0	0		
4	Deragnatura								X	8	1	1		
5	Pulizia bacheche		X				X			8	2	1		x
6	Disincrostazione dei sanitari									0	0	0		
7	Deceratura e ceratura pavimentazione							X		8	1	1		
8	Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caldotoie					X				8	1	1		
9	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.									0	0	0		
10	Spolveratura umido arredi ad altezza operatore									5	0	0		
11	Detersione controsoffitti		X	X						8	2	1		x
12	Pulizia pavimentazione ascensori montacarichi									0	0	0		
<b>Numero attività</b>		<b>12</b>					<b>N. attività non accettabili (A<sub>na</sub>)</b>					<b>3</b>		
Numero di attività valutate (A <sub>va</sub> )		9	9	9	9	9	7	7	7					
Numero di attività non conformi (A <sub>nc</sub> )		1	2	2	1	1	1	1	1	UdC non accettabili (UdC <sub>na</sub> )				
Numero massimo attività non conformi (A <sub>maxnc</sub> )		1	1	1	1	1	1	1	1					
UdC non conformi (A <sub>nc</sub> > A <sub>maxnc</sub> )			x	x						<b>2</b>				

La procedura di controllo prevede:

- Passo 1.** L'addetto al controllo verifica, per ciascuna UdC valutabile, l'eventuale presenza di Non Conformità, ossia verifica che l'attività svolta nello specifico locale abbia determinato l'assenza di macchie, impronte, orme, polvere, residui, etc., e la riporta, in caso negativo, tramite "x" nella casella corrispondente all'Unità di Controllo.
- Passo 2.** Viene determinata l'accettabilità e la non accettabilità per singola attività. Una attività viene considerata non accettabile quando il numero di UdC non conformi, per quella determinata attività, è maggiore o uguale al numero massimo accettabile di UdC non conformi (i livelli di accettabilità sono riportati nel successivo Par. G.2.2.2.3). In tal caso andrà segnalato tramite spunta nella colonna "attività non accettabile".
- Passo 3.** Viene determinata l'accettabilità e la non accettabilità per singola UdC (box rosso). Una UdC viene considerata non accettabile quando il numero di attività non conformi, per quella determinata UdC, è maggiore o uguale al numero massimo accettabile di attività non conformi (i livelli di accettabilità sono gli stessi del punto precedente e quindi sono sempre quelli riportati al Par. G.2.2.2.3). In tal caso andrà segnalato tramite spunta nella riga "UdC non conformi".
- Passo 4.** Vengono calcolati i relativi indicatori di prestazione:

$IP (attività) = 1 - \frac{A_{na}}{A_{tot}}$ <p><b>Passo 4</b></p>	$IP (UdC) = 1 - \frac{UdC_{nc}}{UdC_{controllate}}$ <p><b>Passo 5</b></p>
--	---

**G.2.2.2.3 Livelli di qualità da raggiungere**

Nella tabella seguente si riportano i livelli di accettabilità proposti da CLS sulla base della dimensione del campione oggetto di controllo (utilizzabili sia per il Metodo 1 che per il Metodo 2):

NUMERO DI UNITÀ DI CONTROLLO/ATTIVITÀ VALUTABILI (UdC <sub>val</sub> /A <sub>val</sub> )	NUMERO MASSIMO ACCETTABILE DI UNITÀ DI CONTROLLO NON CONFORMI (UdC <sub>cn,max</sub> )	
	AREE A, B, D, E	AREA C, E, D
1 - 3	0	0
4 - 6	0	0

NUMERO DI UNITÀ DI CONTROLLO/ATTIVITÀ VALUTABILI (UdC <sub>VAL</sub> /A <sub>VAL</sub> )	NUMERO MASSIMO ACCETTABILE DI UNITÀ DI CONTROLLO NON CONFORMI (UdC <sub>CN_MAX</sub> )	
	AREE A, B ED E	AREE C E D
7 – 12	1	1
13 – 20	3	2
21 – 32	4	3
33 – 50	7	5
51 – 80	10	7
81 – 125	14	10
126 - 200	21	14
Oltre i 200	21	21

I criteri di accettabilità proposti per le aree A, B ed E sono quelli definiti dalla norma UNI EN 13549 (collaudo rinforzato con LQA del 6,5%). Per le aree C e D, più critiche, CLS si rende disponibile a prevedere un Livello di Qualità Accettabile (LQA) più stringente pari al 4%.

Relativamente alle soglie di accettabilità LQA (Metodo 1) per la valutazione di conformità delle singole UdC si riportano i seguenti valori proposti per ogni area individuata:

AREA OMOGENEA	LQA PER TIPOLOGIA DI EDIFICIO								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
A – AREE ESTERNE	0,70	0,70	0,75	0,70		0,70	0,75	0,70	0,70
B – AREE PERIMETRALI	0,70	0,75	0,75	0,70		0,70	0,70	0,70	0,70
C – AREE INTERNE	0,80	0,85	0,80	0,80		0,80	0,80	0,80	0,80
D – SERVIZI IGIENICI	0,90	0,95	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
E – ALTRI LOCALI	0,75	0,75	0,75			0,75	0,75	0,75	0,75

### G.2.2.4 Strumenti utilizzati

Vengono ora descritti gli strumenti di misura utilizzati per il controllo; questi strumenti saranno utilizzati per cercare di rendere la misurazione dei servizi erogati il più oggettiva possibile.

STRUMENTI DI MISURA PER IL CONTROLLO	
STRUMENTO	DESCRIZIONE E MODO DI UTILIZZO
<b>Glossmetro</b> (misura il livello di lucido delle superfici)	Lo strumento fa riferimento ad una norma D1N 67530 ed è normalmente utilizzato in vari settori industriali, per la misura del lucido di superfici. La calibratura avviene automaticamente, al momento dell'accensione avviene la "autotatura" su una superficie speculare interna allo stesso strumento. La misurazione avviene appoggiando lo strumento sulla superficie da campionare e premendo il pulsante di lettura. Il Glossmetro proietta un raggio di luce sulla superficie da misurare, un sensore ricevente quantifica la luce riflessa, determinando con precisione il grado di lucentezza della superficie.
<b>Bassuometro</b> (misura il grado d'impolveramento)	Lo strumento è costituito da un carrellino che scorre su due binari che delimitano con precisione l'area su cui si esegue il test. L'adesione uniforme alla superficie da misurare è garantita da una serie di lamelle di gomma (tipo l'attrezzo lamellare). Si monta una garza inumidita sotto il carrellino e si esegue una passata sulla porzione di piano prescelta. A questo punto si contano le righe di polvere che compaiono sulla garza.
<b>Scala di Bacharach</b> (misura il livello di polvere)	Lo strumento consiste in un cartoncino con una serie di dieci cerchi, con un foro centrale. Il colore grigio che contorna i cerchi è graduato in scala. Il procedimento di misura è semplice: si strofina una pezzuola bianca sulla superficie da controllare e si confronta con la scala. Il risultato è immediato: il colore grigio dello sporco, depositato sul panno, corrisponderà ad un cerchio della scala e ad un numero abbinato.
<b>Bioluminometro</b> (misura il livello di carica organica sulle superfici)	Lo strumento misura la presenza di carica batterica, residui organici e residui alimentari su oggetti e superfici. La presenza di uno o più di questi elementi è ovviamente indice di superficie sporca. Si utilizzano provette sigillate, già preparate con il reagente necessario al rilevamento. Dopo aver aperto la provetta, si strofina la punta di un fac-simile di cotton-fioc in essa contenuto, sulla superficie da misurare, quindi si richiude, inserendo a fondo il bastoncino per rompere il sigillo dei reagenti ed innescare la reazione. Introducendo poi la provetta nell'apposito alloggiamento, lo strumento fornisce in 10 secondi il valore dei residui presenti sulla superficie. Molto preciso ed immediato nella lettura, non richiede tempi d'incubazione.
<b>Sistema Hygicult</b>	Per la determinazione dell'efficacia dei sistemi di disinfezione e del controllo di qualità delle operazioni di detergenza, si usa in particolare la conta delle UFC a 37° (batteri mesofili) con la slide Hygicult TPC. Istruzioni per l'uso: <ul style="list-style-type: none"> <li>Conservare le piastre in luogo fresco protette dalla luce e dal gelo. Aprire i contenitori solo al momento dell'uso.</li> <li>Appoggiare le piastre sulla superficie in esame, in due punti vicini, premendo leggermente senza strofinare.</li> <li>Richiudere i contenitori e porli in incubatrice a 37°C per 24-48 ore.</li> <li>Leggere ed interpretare i risultati.</li> </ul>
<b>Test colorimetrico per residui proteici</b>	Misura il grado di contaminazione causato da residui proteici. Lo strumento è estremamente semplice da usare, basta strofinare il cotton-fioc sull'area da controllare inserirlo nella provetta apposita chiuderla e rompere il contenitore interno che contiene il reagente. Il viraggio del colore visibile ad occhio emetterà l'esito del test.
<b>Kit testigiene</b> (rileva i residui di proteine, grassi e zuccheri)	Utilizzato per uno screening veloce delle superfici. Il testigiene evidenzia la presenza di residui proteici e di altre sostanze riducenti sulla superficie analizzata. Il metodo si basa sulla reazione dell'acido bicinconico con il solfato di rame che, in condizioni alcaline, porta alla complessazione degli ioni rame con i legami peptidici delle proteine. Tale complesso assume una colorazione viola direttamente proporzionale alla concentrazione di proteine, grassi e zuccheri presenti sulla superficie da controllare. Tempo massimo di reazione 10 minuti.
<b>CDC Toolkit</b> (misura le pulizie su superfici critiche)	Il programma di monitoraggio utilizza un sistema brevettato gel fluorescente per misurare oggettivamente la precisione delle pulizie su superfici critiche. I risultati sulla pulizia ed altri dati di osservazione vengono registrati su un palmare/tablet e trasmessi wireless ad un database sicuro dal quale possono essere generati dati in tempo reale e report personalizzati. I Report contribuiranno ad un miglioramento continuo e forniranno la conformità alle attuali raccomandazioni dell'AC. Un applicatore per stanza elimina il problema della contaminazione incrociata.

### G.2.2.5 Tempi di esecuzione dei controlli

I tempi di esecuzione dei controlli sono svolti in funzione del tipo di controllo e delle tipologie di aree oggetto di controllo:

- Carica microbica:** visto che le cariche microbiche aumentano velocemente i prelievi saranno fatti subito dopo la fine di ogni attività:
  - Giornalmente dallo stesso operatore addetto all'esecuzione dell'attività stessa attraverso il bioluminometro (che ha un tempo di risposta di 10/15 secondi);
  - Mensilmente, a campione, attraverso gli altri strumenti descritti precedentemente.
- Per le aree aperte al pubblico e/o ad alta frequenza** (ad esempio i servizi igienici pubblici, le sale d'attesa, ecc.) i controlli sono svolti entro 10 minuti dal termine dell'attività (al fine di limitare il rischio di "contaminazione" esterne che pregiudicano gli esiti dei controlli);
- Per le altre aree** i controlli sono svolti entro 30 minuti dalla fine dell'attività.

La frequenza dei controlli sulle attività sarà fatta in maniera tale da controllare le attività almeno con la stessa frequenza di svolgimento della stessa (le attività giornaliere sono controllate giornalmente, quelle settimanali settimanalmente, ecc.).

In ogni caso sarà garantito il controllo mensile dell'intero campione di UdC selezionato.

In caso vi siano aree critiche (ad esempio aree omogenee ritenute non conformi a seguito di controlli precedenti) CLS procederà ad intensificare i controlli garantendo il controllo dell'intero campione ogni quindici giorni.

### G.2.2.3 Sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'Amministrazione e degli Utenti (Interni ed Esterni)

Tra gli strumenti di controllo della qualità previsti riveste particolare importanza la rilevazione della **Customer Satisfaction** (in Allegato sono riportate alcune schede di rilevazione), ossia del livello di soddisfazione dei soggetti coinvolti nei confronti dei quali il servizio viene erogato. Nel settore dei servizi, la qualità non può essere, infatti, intesa come semplice capacità di prestare un servizio in maniera tecnicamente ineccepibile, ma deve essere intesa come **ciò che riesce a soddisfare il cliente in funzione di ciò che il cliente stesso**

si aspetta. Sulla base di tale approccio CLS ha sviluppato un modello di rilevazione della soddisfazione dell'Amministrazione distinguendo l'utenza interna (personale dipendente che lavora all'interno della struttura) dall'utenza esterna (fruitori dei servizi offerti dall'Amministrazione) e dai Referenti dell'Amministrazione (che avranno il compito di controllare e valutare il servizio). CLS ha, in questo modo, individuato tre distinte aree di valutazione a seconda della tipologia di figure a cui la rilevazione è rivolta, ossia:

CAMPAGNE DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	
CAMPAGNA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE PER I RESPONSABILI DELL'AMMINISTRAZIONE	I Responsabili sono direttamente interessati agli aspetti gestionali e di controllo del servizio. Tale rilevazione prevede l'elaborazione di schede (per la valutazione degli interventi/servizi a richiesta) e di questionari (per la valutazione degli aspetti generali di erogazione dei servizi ordinari) che sono in grado di rilevare l'indicatore di soddisfazione relativo ai diversi servizi.
CAMPAGNA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE PER IL PERSONALE DIPENDENTE DELLE STRUTTURE	CLS ha predisposto un sistema di rilevazione della soddisfazione del personale interno con l'obiettivo di garantire condizioni di lavoro vantaggiose e soddisfacenti per i lavoratori stessi. Saranno pertanto realizzati opportuni questionari che saranno analizzati al fine di promuovere adeguate soluzioni correttive/migliorative.
CAMPAGNA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE PER I FRUITORI DIRETTI DEI SERVIZI	Tale rilevazione è, per CLS, di fondamentale importanza in quanto i servizi che eroga riguardano strutture pubbliche. Un servizio non soddisfacente comporta anche un danno di immagine per l'Amministrazione stessa. Riveste un ruolo importante, quindi, il capire la loro percezione della qualità dei servizi erogati e le loro esigenze, al fine di individuare le strategie ottimali per garantire una fruizione migliore dei servizi. Anche in questo caso saranno realizzati appositi questionari (concordati con l'AC).

In aggiunta a tali campagne saranno, comunque monitorati e gestiti giornalmente eventuali reclami e solleciti che perverranno o tramite sala operativa/call center/sistema informatico (per gli utenti abilitati) o tramite portale dei servizi o tramite apposite schede che verranno predisposte e messe a disposizione per tutti gli utenti presso dei box service (schede anonime da compilare sul posto ed inserire in un apposito contenitore).

Gli utenti abilitati dall'AC all'utilizzo del sistema informatico potranno compilare il questionario direttamente sul sistema tramite l'apposita funzionalità predisposta. Qualora d'interesse il sistema potrà inviare una email agli utenti abilitati come promemoria per la compilazione del questionario. A tale email sarà essere allegato il questionario che l'utente potrà compilare e rinviare ad un indirizzo email creato appositamente e nel testo della email sarà riportato un link attraverso il quale accedere direttamente al sistema per la compilazione del questionario. Tale servizio di mailing potrà essere fatto anche per utenti non abilitati al sistema; per questi il link sarà al portale dei servizi. Qualora di preferenza per l'AC, CLS si rende disponibile a rilevare la soddisfazione dei responsabili dell'AC attraverso interviste "viso a viso" o telefoniche. La scelta degli strumenti sarà concordata di volta in volta con ogni responsabile indicato dall'AC (Supervisore, Referente dell'edificio, Responsabile dell'Ufficio Tecnico, ecc.)

Per quanto riguarda gli utenti in genere, considerando che tutta la **tipologia di Utenza, soprattutto l'Utenza Esterna, è fortemente diversificata**, in quanto raccoglie ogni tipologia di utente, CLS prevedrà questionari di rilevazione:

- \* multilingue (in almeno 2 lingue standard: Italiano e Inglese e, secondo le esigenze dell'Amministrazione, CLS valuterà insieme alla stessa l'utilizzo di ulteriori lingue, quali ad esempio Francese, Spagnolo, Tedesco, Cinese, Arabo e Russo)
- \* braille per non vedenti.

Al fine di garantire la massima partecipazione alle campagne di rilevazione della soddisfazione CLS, inoltre, prevedrà la compilazione dei questionari sia sul portale dei servizi realizzato ad hoc per ogni AC (Il Portale sarà programmato in modo da potersi interfacciare con le tecnologie assistive per non udenti), sia in formato cartaceo (per gli utenti meno informatizzati) presso appositi box service dove sarà disponibile tutto l'occorrente per la compilazione dei questionari (penne, piani di appoggio).

Per facilitare la compilazione sul portale CLS realizzerà un'APP, per ogni sistema operativo ad oggi presente nel mercato (Android, iOS, Windows).

Per ogni AC, in un edificio a scelta della stessa CLS fornirà un **totem "stand alone" o un totem "da banco"** che fungeranno nella stessa modalità prevista per le applicazioni, in questo modo anche gli utenti che non dispongono di uno smartphone o che non vogliono scaricarsi l'applicazione, potranno partecipare all'indagine di soddisfazione compilando il questionario. **In ogni edificio di tipo "Bagni Pubblici", inoltre, CLS fornirà il quick test per la valutazione immediata del servizio di pulizia.** L'utente dovrà semplicemente esprimere il proprio giudizio premendo il pulsante con lo smile appropriato (ad ogni smile corrisponde un livello di soddisfazione più o meno alto).



**Le modalità di accesso agli strumenti per la rilevazione della Customer Satisfaction saranno fornite agli utenti tramite un poster redatto in più lingue affisso presso punti strategici delle sedi** (previa concessione dell'Amministrazione), nonché disponibile sul portale.

CLS propone la seguente frequenza di rilevazione della soddisfazione in funzione della tipologia di utenza:

- \* Responsabili dell'AC: mensile;
- \* Utenza interna: trimestrale;
- \* Utenza esterna: Semestrale.

Una volta definiti i modelli che si utilizzeranno per la valutazione dei servizi e una volta raccolti i dati di ritorno, saranno calcolati gli indicatori come meglio descritto nel paragrafo successivo.

CLS redigerà, quindi, **una relazione periodica sui risultati della Customer Satisfaction** che sarà consegnata con cadenza mensile. Inoltre, grazie all'interfacciamento con il Sistema Informatico degli strumenti sopradescritti, i Responsabili dell'Amministrazione potranno giornalmente verificare l'andamento della soddisfazione (per quanto riguarda gli strumenti informatizzati). Per quanto riguarda l'andamento totale comprensivo dei questionari compilati in modo cartaceo, potrà verificare l'andamento della soddisfazione mensilmente, poiché il personale di CLS raccoglierà i questionari cartacei da ogni sede dell'Amministrazione e mensilmente li caricherà sul Sistema informatico. Il processo di caricamento dei test sarà veloce e senza errore, grazie a i software di lettura basati sulle tecnologie capaci di decodificare qualsiasi tipo di testo cartaceo, come caselle di marchiatura, dati alfabetici, numerici ed alfanumerici manoscritti, testo stampato con caratteri tipografici di qualsiasi dimensione e font, ecc.... (tecnologie OMR, ICR, BCR, OCR, OCR-A, OCR-B, CHR, FREE-FORM e ANALISI del LAYOUT, FORM IDENTIFICATION, IDE e AMK).

### G.2.3 DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI

CLS ha provveduto alla creazione di una struttura di Key Performance Indicators (KPI) o indicatori di performance che ha lo scopo di misurare in maniera oggettiva la conformità delle prestazioni. **Il sistema di KPI proposto vuole fornire degli strumenti reali di controllo in modo da permettere ad ogni Gestore del Servizio e Amministrazione di verificare, in maniera puntuale ed immediata, il reale andamento del singolo contratto, al Responsabile dei Servizi e alla Città Metropolitana di Roma Capitale di monitorare l'andamento dell'intera convenzione.**

Gli indicatori per la valutazione dei livelli di servizio, pensati da CLS per la Convenzione, vengono utilizzati per autocontrollare le prestazioni fornite in maniera oggettiva. CLS vuole fornire all'Amministrazione indici utili per monitorare i livelli qualitativi e consentire così alle stesse di avere un numero di indicatori il cui utilizzo consentirà, tra l'altro, un adeguato supporto al decisore per individuare i margini di miglioramento o le eventuali aree critiche dei servizi e, di conseguenza, determinare le azioni di miglioramento o correttive più opportune. L'obiettivo è quello di generare un processo di miglioramento continuo che già a partire dai primissimi giorni di avvio della Contratto possa consentire la massima soddisfazione dell'Amministrazione. Di seguito gli indicatori pensati da CLS per la valutazione operativa e gestionale del servizio:

INDICATORI SPECIFICI PER LA VALUTAZIONE OPERATIVA E GESTIONALE DEL SERVIZIO		
KPI	METODO DI CALCOLO	LEGENDA
INDICATORE DI PRESTAZIONE (IP <sub>UdC</sub> ): MISURA L'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI DI PULIZIA SVOLTI ATTRAVERSO LA CONFORMITÀ DELLE UdC CONTROLLATE (METODO 1 E METODO 2)	$IP (UdC) = 1 - \frac{UdC_{nc}}{UdC_C}$	<b>UdC<sub>nc</sub></b> : numero di UdC ritenute non conformi <b>UdC<sub>C</sub></b> : numero UdC controllate
INDICATORE DI PRESTAZIONE (IP <sub>ATTIVITÀ</sub> ): MISURA L'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI DI PULIZIA SVOLTI ATTRAVERSO LA CONFORMITÀ DELLE ATTIVITÀ CONTROLLATE (METODO 2)	$IP (attività) = 1 - \frac{A_{na}}{A_{tot}}$	<b>A<sub>na</sub></b> : numero di attività non accettate <b>A<sub>tot</sub></b> : numero di attività controllate
INDICE DI PUNTUALITÀ DI INTERVENTO (IPI): MISURA IL RISPETTO DEI TEMPI DI INTERVENTO A SEGUITO DI SEGNALAZIONE	$IPI = 1 - \frac{I_r}{I_t}$	<b>I<sub>r</sub></b> : numero interventi non eseguiti nei tempi stabiliti <b>I<sub>t</sub></b> : numero totale segnalazioni
INDICE DI CONFORMITÀ ALLE SPECIFICHE (ICS): RICHIESTE ED OFFERTE, MISURA LA RISPOSTA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA A QUANTO RICHIESTO NELLA DOCUMENTAZIONE DI GARA E PROPOSTO NELL'OFFERTA	$ICS = 1 - \frac{VI_{NC}}{VI_T}$	<b>VI<sub>nc</sub></b> : numero visite ispettive con esiti non conformi <b>VI<sub>T</sub></b> : numero visite ispettive eseguite

**INDICATORI SPECIFICI PER LA VALUTAZIONE OPERATIVA E GESTIONALE DEL SERVIZIO**

KPI	METODO DI CALCOLO	LEGENDA
RISPONDEZZA DELLA PROGRAMMAZIONE (RP): MISURA LA PUNTUALITÀ CON LA QUALE VENGONO ESEGUITI GLI INTERVENTI PROGRAMMATI	$RP = 1 - \frac{A_{rp} + A_n}{A_p}$	<b>A<sub>rp</sub></b> : numero interventi eseguiti con uno o più giorni di ritardo <b>A<sub>n</sub></b> : numero interventi non eseguiti <b>A<sub>p</sub></b> : numero totale interventi.
INDICE PRESENZA DEL PERSONALE IN SERVIZIO (IPPS): MISURA IL RISPETTO DEGLI ORARI DEL SERVIZIO DA PARTE DEL PERSONALE DI CLS	$IPPS = \frac{A_{ep}}{A_f}$	<b>A<sub>ep</sub></b> : numero di Audit che, a seguito del controllo, hanno dato esito positivo; <b>A<sub>f</sub></b> : numero totale di Audit fatte
INDICE COMPORTAMENTALE DEL PERSONALE (ICP): MISURA IL RISPETTO DA PARTE DELLE RISORSE IMPIEGATE DELLE REGOLE DA SEGUIRE ALL'INTERNO DELL'IMMOBILE, DELLE NORME SULLA SICUREZZA, DELLE ISTRUZIONI OPERATIVE E DELLE PRESCRIZIONI PER LA TUTELA AMBIENTALE	$ICP = 1 - \frac{A_{en}}{A_f}$	<b>A<sub>en</sub></b> : numero di Audit che, a seguito del controllo, hanno dato esito negativo; <b>A<sub>f</sub></b> : numero totale di Audit fatte
INDICE DI AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO (IAS): CONTROLLA LA CAPACITÀ GESTIONALE DI CLS	$IAS = 1 - \frac{RS}{I_T}$	<b>RS</b> : numero di reclami/soleciti ricevuti <b>I<sub>T</sub></b> : numero attività svolte/gestite
EFFICACIA DI INTERVENTO (EI): MISURA LA QUALITÀ DELL'INTERVENTO ESEGUITO	$EI = 1 - \frac{I_{nc}}{I_c}$	<b>I<sub>nc</sub></b> : numero interventi ritenuti non conformi; <b>I<sub>c</sub></b> : numero interventi controllati
INDICE DI CONTINUITÀ (IC): MISURA LA DISPONIBILITÀ EFFETTIVA DI OGNI LOCALE	$IC = \frac{T_{if} - T_i}{T_{if} - T_{mp}}$	<b>T<sub>if</sub></b> : tempo teorico di utilizzo (in ore); <b>T<sub>mp</sub></b> : tempo totale impiegato per l'intervento (in ore); <b>T<sub>i</sub></b> : tempo totale di indisponibilità (in ore);
TEMPO MEDIO DI INTERVENTO DI RIPRISTINO (MIR): MISURA L'INCIDENZA DEI TEMPI DI RIPRISTINO	$MIR = \frac{\sum_{i=1}^n MIR_i}{n}$	<b>MIR<sub>i</sub></b> : durata dell'intervento di ripristino i-esimo; <b>N</b> : numero interventi di ripristino eseguiti nel periodo.

Di seguito, invece, si riportano gli indicatori per la misura della soddisfazione dell'AC e degli utenti:

INDICATORI DELLA CUSTOMER SATISFACTION		
KPI	METODO DI CALCOLO	LEGENDA
INDICATORE DI VALUTAZIONE PUNTUALE DEL SERVIZIO (IVP): MISURA LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA ABILITATA DELL'AMMINISTRAZIONE CIRCA GLI INTERVENTI A RICHIESTA ESEGUITI	$IVP = 1 - \frac{N_{ii}}{I_t}$	<b>N<sub>ii</sub></b> : numero degli interventi giudicati insoddisfacenti; <b>I<sub>t</sub></b> : numero totale di interventi;
INDICATORE DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO (IS): MISURA LA SODDISFAZIONE DEI RESPONSABILI DELL'AMMINISTRAZIONE CIRCA IL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	$IS = 1 - \frac{Q_{NC}}{Q_t}$	<b>Q<sub>NC</sub></b> : numero di questionari che hanno complessivamente mostrato un giudizio negativo; <b>Q<sub>t</sub></b> : numero totale di questionari compilati;
INDICATORE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (ISU): MISURA LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA CIRCA IL SERVIZIO EROGATO	$ISU = 1 - \frac{Q_{NC}^U}{Q_T^U}$	<b>Q<sub>NC</sub><sup>U</sup></b> : numero di questionari degli utenti che hanno complessivamente mostrato un giudizio negativo; <b>Q<sub>T</sub><sup>U</sup></b> : numero totale di questionari dell'utenza compilati;

Dall'aggregazione degli indicatori specifici CLS calcherà l'Indicatore Operativo e di Gestione, e l'Indicatore di Soddisfazione Complessivo che verranno calcolati per ciascun servizio. A ciascun servizio corrisponderà una diversa combinazione a seconda della tipologia e dell'importanza che hanno gli indicatori specifici relativi per ciascun servizio. Per ogni servizio si calcherà l'Indicatore Operativo e di Gestione dato dalla media pesata dei KPI specifici:

$$IOG = \sum_{i=1}^n a_i \times KPI_i$$

**KPI<sub>i</sub>**= indicatore specifico i-esimo del servizio in esame

**a<sub>i</sub>** = peso da assegnare all'indicatore **KPI<sub>i</sub>** (la somma dei pesi dovrà essere pari ad 1, i singoli pesi saranno concordati con l'Amministrazione ad inizio Appalto in funzione dell'importanza che la stessa darà a ciascun aspetto misurato dai KPI).

Per ogni servizio si calcherà l'Indicatore di Soddisfazione Complessivo dato dalla media pesata dei KPI specifici:

$$ISC = \sum_{i=1}^n a_i \times KPI_i$$

**KPI<sub>i</sub>**= indicatore specifico i-esimo del servizio in esame (i= IVP, IS, ISU, IRS)

**a<sub>i</sub>** = peso da assegnare all'indicatore **KPI<sub>i</sub>** (la somma dei pesi dovrà essere pari ad 1, i singoli pesi saranno concordati con l'Amministrazione ad inizio Appalto in funzione dell'importanza che la stessa darà a ciascun indicatore specifico).

Gli indicatori così calcolati saranno utili a CLS per individuare le eventuali azioni correttive e le aree di miglioramento presenti all'interno di ciascun servizio e per monitorare l'andamento complessivo del Contratto. Per ogni servizio, infatti, sarà calcolato, come combinazione di tali indicatori, il Livello Complessivo del Servizio:

$$LSC = a \times ISC + b \times IOG$$

**a, b** = pesi assegnati a ciascun indicatore (i pesi assegnati verranno concordati con l'Amministrazione)  
**ISC** = indice di soddisfazione complessivo del servizio  
**IOG** = Indicatore Operativo e di Gestione del Servizio

Tali indicatori serviranno a CLS a monitorare eventuali aree di miglioramento dei servizi anche qualora l'espletamento dei servizi non dia luogo al pagamento di penali. Infatti qualora il Livello di Servizio risultasse inferiore al valore obiettivo concordato con l'Amministrazione (o anche i singoli indicatori specifici o l'ISC o l'IOG), CLS si premurerà di andare ad indagare su quali siano le cause che hanno portato a tale risultato e potrà così intervenire per mettere in campo azioni che permettano l'eliminazione di tali cause.

**G.2.4 REPORTISTICA PRODOTTA**

Tutte le informazioni inerenti l'appalto saranno registrate sul sistema informativo proposto. Questo permetterà, attraverso il monitoraggio dei dati presenti sul sistema informativo di verificare e controllare non solo i livelli di servizio erogati. Come detto nel Capitolo F, quindi, ogni utente potrà generare report personalizzati, impostarne l'invio periodico sia in formato cartaceo che tramite link a sistema per la consultazione on line dello stesso: la reportistica potrà essere generata direttamente dal sistema informativo e, quindi, sarà possibile consultarla da un qualunque dispositivo connesso ad Internet e in qualunque momento della giornata sul sistema informativo offerto.

A prescindere dalla possibilità di generare report personalizzati CLS propone, comunque, la predisposizione di determinati report in quanto li ritiene utili non solo dal punto di vista del controllo dei servizi, ma anche e soprattutto utili per individuare le opportune strategie di miglioramento.

I report proposti riguardano:

- \* **Relazione sui risultati della Customer Satisfaction:** come anticipato precedentemente CLS predisporrà una relazione mensile circa l'andamento dell'indagine di rilevazione della soddisfazione degli utenti interni ed esterni (numero di questionari pervenuti, esito degli stessi, aree critiche, aree maggiormente apprezzate, ecc.) e i risultati della Customer Satisfaction rivolta ai responsabili dell'AC (che ha frequenza mensile). Ogni tre mesi la relazione conterrà i risultati definitivi dell'indagine condotta sugli utenti interni (oltre che l'andamento di quella condotta sugli utenti esterni e i risultati dell'indagine condotta sui responsabili dell'AC), ogni sei mesi i risultati definitivi dell'indagine condotta sugli utenti esterni.
- \* **Relazione sull'andamento del servizio:** per ogni servizio attivato CLS predisporrà mensilmente una relazione circa l'andamento del servizio (controlli svolti, esiti, non conformità rilevate, azioni correttive attuate, aree critiche, possibili aree di miglioramento, giudizi espressi, interventi richiesti, interventi svolti, importo extracanonico consumato nel mese e complessivamente, importo residuo, distinzione delle richieste e delle relative spese per centro di costo dell'AC, risorse impiegate, ecc.). Il report sarà strutturato in tre parti, la prima generale che riguarda l'intera unità di gestione, la seconda parte che riguarda il dettaglio di ogni edificio costituente l'unità di gestione, la terza parte riguarderà il confronto dei risultati tra gli edifici al fine di individuare, nel caso, gli edifici che presentano maggiori criticità. Tale report è stato pensato per fornire un quadro completo circa l'andamento dei servizi appaltati al Supervisore e al Gestore del Servizio.

- ✗ **Relazione sull'andamento dei servizi sull'edificio:** tale report, predisposto mensilmente per ogni edificio, conterrà le stesse informazioni previste nella relazione precedente, relativamente al singolo edificio. Sarà, quindi, costituito da tante sezioni quanti sono i servizi attivati. Tale report è stato pensato per fornire informazioni ai singoli referenti degli edifici (lato AC) e ai Site Manager/Coordinatori Operativi che non hanno interesse di monitorare e controllare l'andamento dei servizi per edifici di non competenza.
- ✗ **Programma Operativo delle Attività e Verbale di controllo:** report mensili elaborati così come richiesto nella documentazione di gara;
- ✗ **Relazione sull'andamento di tutti i contratti stipulati:** semestralmente sarà redatto un report costituito da tante sezioni quante sono le Amministrazioni Contraenti. Ogni sezione sarà strutturata così come descritto nella relazione sull'andamento del servizio. Tale report è stato ideato per fornire tutte le informazioni circa l'andamento dei contratti al Responsabile del servizio e alla Città Metropolitana di Roma Capitale.
- ✗ **Relazione di miglioramento delle performance:** ogni sei mesi CLS predisporrà una relazione (per servizio, per edificio per Amministrazione Contraente) strutturata in tre parti:
  - ✓ **Situazione AS IS:** per ogni servizio sarà descritto:
    - Riepilogo delle prestazioni erogate nel periodo di riferimento e livello qualitativo delle stesse;
    - Dettaglio degli interventi svolti (distinti tra canone e extra - canone);
    - Dettaglio degli interventi extra canone in programma;
    - Criticità riscontrate;
    - Nuove esigenze;
    - Analisi comparativa dell'andamento dei servizi rispetto ai periodi precedenti.
  - ✓ **Analisi dei risultati** con individuazione delle possibili strategie di miglioramento delle performance, in particolare:
    - Ottimizzazione e razionalizzazione dell'organizzazione della Commessa al fine di individuare le sinergie interfunzionali per un efficientamento dei servizi;
    - Miglioramento degli SLA;
    - Interventi necessari per migliorare la funzionalità delle strutture e del servizio;
  - ✓ **Situazione TO BE:** proiezione dei risultati ottenibili con la realizzazione delle strategie proposte, in particolare:
    - Analisi SWOT
    - Studio di fattibilità
    - Analisi dei costi/benefici a breve, medio e lungo termine.

Tale relazione costituirà un importante strumento di supporto decisionale sia per CLS, che per l'Amministrazione.

Il **sistema di reportistica** proposto mette, quindi, in stretta correlazione l'informazione con l'utente interessato all'informazione, migliorando così l'efficacia della comunicazione stessa (ogni figura troverà solo le informazioni di competenza senza doverle cercare in un plico di informazioni di non interesse). Per ogni report saranno previsti sub-report con vari livelli di dettaglio in modo da poter evidenziare lo stato dell'intero immobile a livello settoriale (ad esempio per piano) per poi andare a considerare una scomposizione sempre più dettagliata (area omogenea, servizio, locale ecc). Tutti i documenti a comprova di quanto riportato nei report (schede consuntivo, ordini delle attività, questionari, ecc.) potranno essere allegati ai report stessi in maniera tale da essere facilmente consultabili.

I report potranno essere inviati tramite email in formato pdf ed excel o consegnati brevi manu su chiavetta USB personalizzata con logo dell'AC o cartacei.

In ogni caso questi saranno sempre disponibili sul sistema informatico per una consultazione on line degli stessi anche su tablet/smartphone (versione mobile dei report). La consultazione on line dei report prevedrà una serie di collegamenti a documenti correlati attraverso appositi link al fine di agevolare la lettura di tutti i documenti (ad esempio ad ogni attività a richiesta sarà linkata la scheda consuntivo e l'ordine delle attività, alle attività del verbale di controllo saranno associate le corrispettive attività del Programma Operativo delle Attività)

Tali report potranno, all'occorrenza, essere **modificati su richiesta dell'Amministrazione**. Inoltre, qualora vi fosse la necessità di avere a disposizione altri report, si potranno **aggiungere altre reportistiche o al contrario eliminarne qualcuna**. Inoltre le **frequenze di consegna** potranno essere **intensificate in caso di bisogno** e di particolari esigenze che si dovessero manifestare.

## G.2.5 RELAZIONI CON LE AMM.NI CONTRAENTI

### G.2.5.1 Modalità di interazione con l'Amministrazione per lo svolgimento dei controlli in contraddittorio

CLS pianificherà ogni mese i controlli da svolgere per il mese successivo (individuando giorni, orari, UdC da controllare, ecc.). La pianificazione sarà disponibile (e gestibile) sul sistema informatico analogamente a quanto previsto per le attività programmate dei servizi oggetto della commessa. In questa maniera sarà possibile, sia da parte di CLS che da parte dell'Amministrazione, conoscere anticipatamente i controlli in programma, inoltre il **Supervisore dell'AC potrà inviare direttamente la richiesta di partecipazione al controllo** (per effettuare i controlli congiunti) e consultare la check list di controllo predisposta per ogni attività e per ogni UdC. Qualora lo ritenga opportuno potrà **chiedere delle modifiche agli orari/date di esecuzione dei controlli** (al fine di potervi partecipare), **alle UdC selezionate per effettuare i controlli** (cambio di UdC) e **alle check list predisposte**.

Viceversa, in caso di controlli da parte dell'Amministrazione, lo stesso potrà avvertire CLS dei controlli in programma anche attraverso il sistema. Accedendo alla sezione dedicata al controllo (lato Amministrazione) definite le UdC, le attività di controllo, ecc. vi sarà la possibilità di inviare la comunicazione (con le informazioni definite dal referente dell'Amministrazione) a CLS (alla Sala Operativa e, tramite SMS e/o email al Gestore del Servizio e/o al Site Manager/Coordinatore Operativo).

Nella sezione del Sistema Informatico relativa ai controlli vi sarà una sottosezione relativa ai controlli dell'Amministrazione ed una relativa agli autocontrolli di CLS. In questa maniera sarà possibile gestire in maniera differenziata i risultati, anche al fine del calcolo delle penali (per i quali faranno fede i risultati dei controlli svolti dall'Amministrazione). Il Supervisore accedendo nella propria area del sistema potrà eseguire tutte le attività suddette relative al campionamento, individuazione delle UdC da controllare, elaborazione e stampa della Check list. CLS fornirà, inoltre, ad ogni Supervisore (ed eventualmente ai suoi incaricati addetti al controllo) un tablet (per un massimo di 5 tablet) per la compilazione delle check list di controllo direttamente sul dispositivo (i risultati saranno così gestiti in tempo reale dal sistema). Per i controlli in contraddittorio le check list saranno accettate direttamente in tempo reale dal Supervisore dell'AC in caso il controllo sia stato predisposto da CLS, dal Gestore del Servizio nel caso in cui il controllo sia stato predisposto dall'AC (il Supervisore/Gestore del Servizio accedendo sul sistema validerà la check list compilata dal Gestore del Servizio/Supervisore). In questa maniera saranno automaticamente accettati dalle parti i risultati degli esiti dei controlli in contraddittorio. Le check list e i risultati dei controlli congiunti saranno, quindi, archiviate in un'apposita sezione così da tener traccia di quanto controllato (per evitare anche possibili contestazioni successive) ed inviate via email (in pdf) all'Amministrazione e al Gestore del Servizio.

Nel caso in cui il Referente dell'Amministrazione decida di svolgere i controlli senza l'ausilio delle check list informatizzate, i risultati dei controlli svolti in contraddittorio saranno riportati sul sistema da CLS. Registrati gli esiti il sistema genererà in automatico una email di richiesta di conferma da parte del Referente dell'Amministrazione il quale potrà accettarla o richiedere delle modifiche. In ogni caso i risultati dei controlli congiunti saranno verbalizzati e firmati da entrambe le parti come accettazione degli stessi. I verbali saranno quindi archiviati su sistema nell'apposita sezione.

CLS interagirà con l'Amministrazione, per pianificare i controlli in contraddittorio, attraverso il sistema informativo che due giorni prima della data prevista per i controlli avvertirà tramite e-mail e tramite un SMS il Referente dell'Amministrazione, in maniera tale che lo stesso potrà decidere se parteciparvi.

### G.2.5.2 I Comitati per la Gestione della Qualità dei Servizi

I Comitati costituiranno, nell'ambito della gestione della qualità, momenti di incontro volti ad **analizzare le informazioni** di competenza, individuare le **eventuali criticità** e aree di **miglioramento**, individuare le **possibili soluzioni** (azioni correttive/preventive) o strategie di miglioramento, applicarle qualora avessero il potere decisionale di farlo o proporle al Comitato che abbia tale potere.

I Comitati sono infatti strutturati su **due livelli** di incontro a ciascuno dei quali parteciperanno figure con diversi ruoli e competenze per uno scambio di determinate tipologie di informazioni:

- ✗ **2° livello – Comitato Operativo:** tali incontri, di carattere più operativo, sono incontri "localizzati" a livello di edificio/gruppo di edifici. A tali Comitati, svolti con **frequenza mensile**, parteciperanno da parte di CLS il Site Manager/Coordinatore Operativo di competenza e, se necessario, i capisquadra/capiturno e il Gestore del Servizio. A tali incontri saranno invitati, lato Amministrazione, i referenti degli edifici di competenza ed, eventualmente, il supervisore (o suoi incaricati).
- ✗ **1° livello – Comitato di Governo:** a tali Comitati, svolti per ogni contratto in generale con **frequenza trimestrale**, parteciperanno da parte di CLS il Gestore del Servizio, i Site Manager/Coordinatori Operativi, il Responsabile del Servizio e, se necessario, altre funzioni di governo (Responsabile ASQE, Responsabile Struttura Tecnica, ecc.), da parte dell'Amministrazione (qualora lo ritenesse opportuno) il Supervisore e i suoi incaricati (o altre figure individuate dall'Amministrazione stessa).

Le frequenze sopra indicate, proposte da CLS, potranno essere modificate sia in funzione delle esigenze dell'Amministrazione sia in funzione delle necessità che scaturiranno durante l'appalto (in caso di criticità rilevate tali incontri saranno svolti con frequenza maggiore per poter garantire una tempestiva azione preventiva).

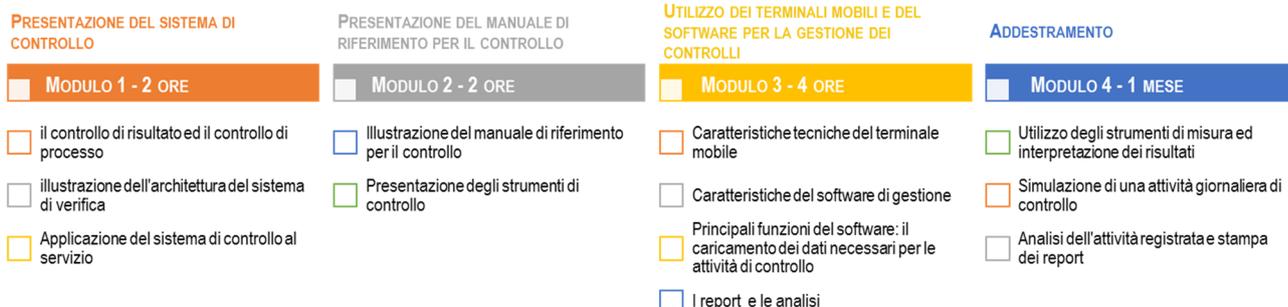
Questi incontri non saranno indipendenti l'uno dall'altro, in quanto ciascun incontro di primo livello (Comitato Operativo) porterà a delle decisioni ma genererà anche degli argomenti da trattare negli incontri di secondo livello (Comitato di Governo).

Nel **Comitato Operativo** oltre a definire le attività operative inerenti l'edificio/gruppi di edifici di competenza, si **individuano ed analizzeranno le eventuali criticità** riscontrate, per definire possibili **soluzioni** ai problemi, per definire possibili **miglioramenti** volti a rendere più efficace ed efficiente il servizio.

Il **Comitato di Governo** è un momento di incontro non solo per discutere degli argomenti emersi dai Comitati Operativi, ma anche per individuare le **criticità** e le possibili **aree di "miglioramento integrato" dei servizi per tutta l'Unità di Gestione**. Questo Comitato, infatti, avrà una visione "globale" della operatività dei servizi e quindi potrà definire gli impatti che un'azione (sia essa correttiva che migliorativa) applicata su un edificio ha su un altro edificio e trovare quindi delle **"soluzioni ottimali comuni"**. Tale Comitato si è rilevato, nelle esperienze di CLS, uno degli strumenti più efficaci per evitare derive pericolose, **aiutando in questo modo l'Amministrazione a svolgere il suo inevitabile ruolo di controllo**, ma creando anche la sede per analizzare e prendere in considerazione nuove idee che nascono direttamente dall'esperienza specifica di tutti gli attori coinvolti.

### G.2.5.3 Modalità di formazione e aggiornamento di tutti gli operatori coinvolti nelle procedure di controllo

CLS ha progettato un piano formativo specifico per la gestione dei sistemi di autocontrollo e di controllo in contraddittorio, il quale intende fornire gli strumenti e i supporti tecnici e culturali per creare un bagaglio di nozioni relativo ai controlli qualitativi di risultato e di processo, che possa condurre alle trasformazioni necessarie all'intero processo di organizzazione del servizio, inteso come l'insieme delle fasi che concorrono alla sua realizzazione. Il corso intende anche approfondire le tecniche e le metodiche dell'utilizzo del sistema di verifica adottato, basato su elementi misurabili e criteri oggettivi. Il Corso di Formazione proposto si suddivide nei Moduli Formativi a di seguito riepilogati.



Al termine del Piano Formativo, si eseguirà una valutazione per verificare se l'addestramento, in particolare quello pratico, è andato a buon fine. In caso di risultato insoddisfacente sarà necessario ripetere dell'addestramento. **Qualora l'Amministrazione ritenga valido il sistema di autocontrollo progettato da CLS e voglia svolgere le proprie attività di controllo adottando le stesse procedure su descritte, il corso potrà essere esteso anche alle risorse individuate dall'Amministrazione per l'effettuazione dei controlli sui servizi erogati da CLS.**

### G.3 METODI DI RILEVAZIONE SCRITTA DELLE DIFFORMITÀ RISCOSE IN CORSO D'OPERA

Come descritto nei paragrafi precedenti la procedura di realizzazione degli audit ideata da CLS è basata sull'utilizzo del sistema informatico proposto. tale procedura prevede i seguenti passi:

- \* la sala operativa definisce il calendario dei controlli sulla base delle informazioni/vincoli presenti nel sistema informatico (numero di UdC, numerosità del campione, numero delle attività da controllare e relativa frequenza, tempistiche da rispettare per evitare la ricontaminazione prima del controllo e dopo lo svolgimento dell'attività di pulizia, ecc.)
- \* il Gestore del Servizio (o suo incaricato) valida (o modifica) la pianificazione presente a sistema
- \* il Gestore, sul sistema informatico, individua (in maniera random o guidata) giornalmente le UdC oggetto di controllo e genera le chek list di controllo
- \* la Sala operativa, individuate le risorse deputate all'effettuazione dei controlli, invia la pianificazione dei controlli e le chek list di controllo sullo smartphone/tablet delle risorse
- \* le risorse provvederanno ad effettuare i controlli sulla base della pianificazione e delle chek list inviate
- \* la compilazione della chek list sarà svolta direttamente sullo smartphone/tablet dato in dotazione, in maniera guidata, ossia tramite l'apposita app realizzata da CLS la procedura di compilazione prevedrà l'inserimento di una singola voce alla volta e, in caso di non compilazione o compilazione errata la procedura si bloccherà. L'addetto al controllo, recatosi presso la prima UdC da controllare dovrà aprire l'app e inserire l'UdC, alcuni dati della chek list risulteranno già precompilati in automatico dal sistema (ad esempio data ed ora del controllo, nominativo del controller, edificio, tipologia di area omogenea, ecc.), il sistema indicherà il primo elemento/attività che dovrà essere controllata e il relativo strumento da utilizzare (se non si tratta di un controllo visivo). Effettuato il controllo l'addetto dovrà inserire il risultato e validarlo. A seguito della validazione e solo se la compilazione è corretta il sistema proporrà il secondo elemento/attività da controllare e così via
- \* al termine del controllo dell'UdC l'addetto provvederà a chiudere la chek list il cui esito sarà, quindi, disponibile in tempo reale sul sistema informatico e andrà ad alimentare il relativo indicatore di prestazione
- \* In caso di UdC non conforme o anche di un singolo elemento/attività non conforme l'addetto al controllo provvederà a segnalare al responsabile di competenza e ad attivare immediatamente gli addetti per l'effettuazione dell'intervento di pulizia correttivo

Per rendere i risultati dell'autocontrollo compatibili e, quindi, confrontabili con i risultati dei controlli svolti dall'Amministrazione (in maniera tale che il Referente dell'Amministrazione verificando gli esiti degli autocontrolli svolti da CLS abbia una percezione chiara ed univoca dell'andamento prestazionale dei servizi) i criteri di elaborazione delle check list saranno concordati e condivisi con l'Amministrazione, in termini di:

- \* Individuazione degli elementi e degli indicatori di controllo per ogni ambiente per ogni area di rischio;
- \* **Definizione dei criteri di accettabilità e dei coefficienti ponderali** (che serviranno esclusivamente per il controllo di conformità dell'UdC come meglio descritto successivamente) per ogni indicatore, per ogni ambiente per ogni area di rischio;
- \* **Definizione degli LQA** per ogni ambiente per ogni area omogenea.

Nel caso di compilazione informatizzata, finito il controllo, il sistema invierà, via email, in automatico al Supervisore e al Gestore del Servizio la check list compilata in formato pdf in maniera tale che le parti possano verificarne la veridicità (in caso di controllo congiunto) e verbalizzarne i risultati. In caso di non conformità verrà inviato un apposito modulo di registrazione della non conformità (con breve descrizione del locale/attività interessata, eventuale azione correttiva intrapresa, nominativi delle risorse che hanno svolto le attività di pulizia, nominativi delle risorse che hanno effettuato il controllo, data e ora del controllo, data e ora di conclusione delle attività di pulizia e in allegato la chek list che ha generato la non conformità) che sarà firmato sia dal Gestore del Servizio che dal Supervisore e archiviato nell'apposita sezione del sistema.

### G.4 AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE

Secondo la definizione della norma UNI EN ISO 9001:2015, lo scopo delle azioni correttive/preventive è quello di correggere le non conformità reali o potenziali, prima che abbiano impatto sul "cliente".

**Una azione correttiva si adotta per prevenire la ripetizione di una non conformità, mentre l'azione preventiva si adotta per prevenirne il verificarsi.**

Le non conformità che possono determinare azioni correttive si distinguono in:

- \* **non conformità** relative al prodotto/servizio/materiale (prodotto/servizio eseguito in modo non conforme alla relativa documentazione o materiali consegnati non conformi all'ordine d'acquisto o alle specifiche di approvvigionamento);
- \* **non conformità** del sistema di qualità.

CLS definirà apposite procedure per assicurare che le non conformità che possono influire sul sistema di gestione siano correttamente individuate e rimosse. Inoltre, al fine di assicurare il **miglioramento continuo** del sistema di gestione, verranno intraprese **azioni preventive** orientate ad eliminare le cause di potenziali non conformità, e **azioni di miglioramento** volte ad ottimizzare le aree che presentano possibilità di sviluppo. Il sistema di CLS prevede, quindi, oltre che la gestione delle azioni preventive/correttive anche la gestione delle azioni migliorative.

A tal proposito la gestione delle azioni (correttive – preventive – migliorative), la cui procedura sarà evidenziata all'interno del piano di qualità della commessa, prevede le seguenti fasi:

- \* Individuazione dell'evento
- \* Esecuzione delle azioni per la rimozione/ prevenzione/ miglioramento
- \* Verifica dell'efficacia dell'Azione.



Le modifiche derivanti dalle azioni verranno **attuate e registrate** in appositi documenti e le modalità/responsabilità, per la loro attuazione saranno documentate da specifica procedura.

La **necessità di un'azione correttiva** nasce da:

- × **analisi dei reclami** da parte dell'Amministrazione e degli utenti e dei rapporti relativi alle non conformità di prodotto, servizio, processo
- × **verifiche ispettive esterne** di parte seconda (Amministrazione) o di parte terza (Società di supporto proposta da CLS), che evidenzino direttamente carenze nelle attività sottoposte a verifica
- × **verifiche ispettive interne** a CLS e ai singoli Consorzi/indicate dei Consorzi che evidenzino direttamente carenze nelle attività sottoposte a verifica;

La **necessità di un'azione preventiva o di miglioramento** nasce da:

- × **analisi dei documenti di registrazione della qualità**, come ad esempio rapporti di controllo e collaudo, rapporti di verifica ispettiva, dati di prova, rapporti di qualifica
- × **esame degli indici** della qualità
- × **segnalazione formale** da parte di tutto il personale

Quando l'azione (correttiva o preventiva o migliorativa) richiederà la modifica di una procedura o una fase lavorativa, si provvederà alle necessarie **modifiche** relative al piano di qualità della commessa. Tale attività sarà seguita dalla predisposizione di materiale **informativo** ed eventualmente di sessioni **formative**, volte ad aggiornare tutti il personale interessato dalle modifiche apportate e a favorire la diffusione delle stesse nell'organizzazione. Tale attività prevede, quindi, all'interno di CLS una stretta relazione tra la funzione qualità e quella risorse umane.

Al fine di rendere questo un processo a valore aggiunto e apportare benefici all'organizzazione della commessa l'efficacia dell'azione correttiva e/o preventiva e/o migliorativa verrà verificata a partire dal monitoraggio delle attività realizzate. Per CLS tale elemento fornisce una ulteriore materia di analisi in sede di riesame della direzione. Se dalla valutazione dei risultati raccolti dal responsabile dell'attuazione dell'azione, risulterà che la medesima non ha efficacia, l'intero processo verrà ripetuto tenendo in debita considerazione anche ciò che non ha funzionato la volta precedente.

#### G.4.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DI POSSIBILI AZIONI CORRETTIVE

L'individuazione di eventuali non conformità prevedrà l'attivazione della procedura di risoluzione. Questa prevede due fasi temporalmente distinte:

- × **Fase 1 – Risoluzione immediata del problema:** l'addetto al controllo provvederà ad attivare le opportune azioni affinché l'anomalia sia risolta immediatamente (ad esempio facendo rieseguire l'attività non conforme, oppure rifacendo pulire una UdC non conforme, oppure facendo apporre il cartellino di riconoscimento ad un operatore che non lo presentasse, oppure facendo indossare la divisa a chi non la indossasse). In particolare, per quanto riguarda la qualità del servizio di sanificazione, grazie all'utilizzo del tablet per la compilazione delle check list di controllo e, quindi, grazie alla registrazione in tempo reale degli esiti dei controlli, l'addetto al controllo avrà subito evidenziata l'attività/UdC non conforme e quindi potrà tempestivamente ordinare la riesecuzione delle attività non conformi e della pulizia della UdC non conforme. La verifica dell'efficacia dell'azione correttiva consisterà, in questo caso, nel controllo che ciò che è stato richiesto sia effettivamente rispettato per tutta la durata del turno (ad esempio che gli operatori continuino ad indossare i DPI, oppure che il personale di sostituzione svolga il servizio in maniera adeguata, ecc.). Nel caso in cui non sia possibile risolvere immediatamente la non conformità si passerà direttamente alla fase 2.
- × **Fase 2 – Azione correttiva risolutiva.** Risolta "in tempo reale" l'anomalia, obiettivo di CLS è che questa non si verifichi più. Per questo ogni non conformità rilevata sarà analizzata, giornalmente, dal Responsabile di competenza al fine di individuare le presumibili ragioni che l'hanno generata e identificando il migliore intervento risolutivo definitivo affinché questa non continui a verificarsi. A titolo esemplificativo e non esaustivo può trattarsi di:
  - ✓ Necessità di revisione delle procedure di pulizia (metodologie e/o istruzioni operative), di sostituzione del prodotto/attrezzatura, ecc.;
  - ✓ Semplice richiamo verbale all'operatore, verificando con assiduità nei giorni immediatamente successivi il rispetto delle disposizioni impartite;
  - ✓ Nei casi più gravi o qualora venga reiterata da parte del medesimo operatore la stessa inadempienza si provvederà ad adottare i provvedimenti disciplinari previsti dal CCNL di riferimento;
  - ✓ Necessità di sessioni formative ulteriori per meglio chiarire gli aspetti che devono caratterizzare il comportamento e la presentazione in servizio.
 Di seguito si riportano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune casistiche che si potranno presentare con le opportune azioni correttive possibili:
  - ✓ Le non conformità sono legate sempre (anche da controlli precedenti) agli stessi operatori, possibili soluzioni:
    - Formazione;
    - Richiami verbali o nei casi più gravi l'allontanamento del personale.
  - ✓ Le conformità sono legate alla stessa attività e/o ambiente (anche da controlli precedenti) possibili soluzioni:
    - Formazione;
    - Rielaborazione della procedura;
    - Cambio prodotti, macchinari e/o attrezzature utilizzate;
    - Soglia di accettabilità troppo bassa per la tipologia di attività e/o di ambiente.

Successivamente all'attivazione della procedura di risoluzione è necessario condurre una verifica che consenta di appurare il definitivo superamento della problematica riscontrata e l'adozione di comportamenti conformi agli standard definiti.

#### G.4.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DI POSSIBILI AZIONI PREVENTIVE

CLS intende gestire la Commessa in maniera **"preventiva"** piuttosto che "correttiva" e quindi metterà in campo tutta una serie di **azioni preventive** finalizzate a rimuovere all'origine tutta una serie di cause che possono generare non conformità, carenze, o anomalie che possono portare all'esito negativo dell'analisi degli indicatori o dei controlli e delle verifiche quali ad esempio:

- × opportunità di miglioramento desunte dalle Verifiche Ispettive;
- × opportunità di miglioramento emerse dall'Analisi dei dati di autocontrollo;
- × suggerimenti, segnalazioni e/o proposte da parte del personale o dalle Amministrazioni Contraenti;
- × analisi/valutazioni di ottimizzazione di documenti/attività di sistema (non conseguenti a non conformità);
- × opportunità di formazione/addestramento preventiva del personale in vista di nuove attività/servizi o introduzione di nuove tecnologie/innovazioni.

Qualora, nonostante le azioni preventive attuate da CLS e nonostante le azioni correttive adottate per la gestione delle non conformità (descritte nel paragrafo precedente), quali la risoluzione immediata della non conformità riscontrata (in tempo reale) e l'azione correttiva risolutiva, gli indicatori e i controlli dovessero comunque risultare negativi, CLS provvederà a mettere in atto procedure e azioni atte a risolvere le cause che hanno portato a questi esiti negativi. Come prima cosa CLS invierà un ispettore che avrà il compito di andare a verificare le cause che hanno portato all'esito negativo degli indicatori e in base ai risultati di questa ispezione indicherà quali sono le azioni che CLS dovrà intraprendere per riportare il servizio al livello desiderato. A seconda di quali siano gli indicatori, controlli o verifiche risultati negativi CLS potrà mettere in atto una delle azioni riportate in tabella:

ICONA	AZIONE INTRAPRESA DA CLS	ICONA	AZIONE INTRAPRESA DA CLS
	Riprogrammazione degli interventi in accordo con l'Amministrazione secondo un calendario più rispondente alle reali tempistiche che occorrono per svolgere gli interventi suddetti.		Revisione e rielaborazione delle procedure utilizzate per lo svolgimento del servizio.
	Contattare il personale di CLS coinvolto nello svolgimento dei servizi per evidenziare se ci siano esigenze particolari di questi ultimi che portino alla creazione della non conformità.		Sostituzione di prodotti, macchinari e attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio, qualora CLS ritenga che quelli utilizzati siano la causa della non conformità rilevata
	Revisione e aggiornamento della formazione delle risorse. CLS sottoporrà, qualora lo ritenga necessario, le risorse a corsi di formazione integrativi in modo tale da colmare le lacune evidenziate.		

Nella tabella seguente sono riportati i KPI e le azioni messe in campo da CLS qualora questi risultino negativi:

KPI RISULTATI NEGATIVI	PROCEDURE E AZIONI IMPLEMENTATE	KPI RISULTATI NEGATIVI	PROCEDURE E AZIONI IMPLEMENTATE
INDICE DI PUNTUALITÀ DI INTERVENTO (IPI)		INDICE DI AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO (IAS)	

KPI RISULTATI NEGATIVI	PROCEDURE E AZIONI IMPLEMENTATE	KPI RISULTATI NEGATIVI	PROCEDURE E AZIONI IMPLEMENTATE
INDICE DI CONFORMITÀ ALLE SPECIFICHE (ICS)		EFFICACIA DI INTERVENTO (EI)	
RISPONDEZZA DELLA PROGRAMMAZIONE (RP)		INDICATORE DI VALUTAZIONE PUNTUALE DEL SERVIZIO (IVP)	
INDICE PRESENZA DEL PERSONALE IN SERVIZIO (IPPS)		INDICE DI CONTINUITÀ (IC)	
INDICE COMPORTAMENTALE DEL PERSONALE (ICP)		TEMPO MEDIO DI INTERVENTO DI RIPRISTINO (MIR)	

#### G.4.3 SISTEMI E PROCEDURE ADOTTATE PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Tutte le attività svolte per monitorare l'andamento dei servizi sarebbero inutili se non fossero utilizzate per l'ottenimento di un concreto miglioramento delle prestazioni erogate. Ciò comporta una particolare attenzione alla fase di "progettazione" della commessa e, parallelamente, al sistema di gestione di tutti i dati relativi all'appalto al fine di:

- \* individuare le aree critiche;
- \* individuare le aree di miglioramento;
- \* definire le opportune azioni correttive/preventive;
- \* definire le strategie di miglioramento.

Per tale motivo CLS ha previsto nel proprio sistema di controllo, degli strumenti in grado di garantire, durante tutto l'appalto, una dinamicità organizzativa che consentirà una puntuale aderenza delle prestazioni erogate alle continue evoluzioni e variazioni delle esigenze che, inevitabilmente, in un appalto così complesso e duraturo, sono solite verificarsi. Tali strumenti di gestione sono:

- \* L'organizzazione di incontri periodici tra CLS e Amministrazione (qualora di interesse) che, a vari livelli, si occuperanno di
  - ✓ Analizzare tutte quelle informazioni utili a controllare e migliorare i livelli qualitativi della Commessa;
  - ✓ Prendere decisioni, a vari livelli, per garantire il raggiungimento degli obiettivi della commessa, per l'ottimizzazione dei costi di gestione e per la riduzione dei tempi di risposta e di esecuzione degli interventi.
- \* Il Piano della Qualità che formalizzerà il sistema di controllo e sarà lo strumento di riferimento per la gestione della qualità durante tutte le fasi di espletamento della Commessa (progettazione, esecuzione e controllo).

#### H. PIANO INTEGRATO PER LA PROMOZIONE DEI SERVIZI IN CONVENZIONE

##### H.1 PREMESSE METODOLOGICHE PER LO SVOLGIMENTO DI UN PIANO DI COMUNICAZIONE INTEGRATO

Per introdurre l'argomento in questione è necessario fare alcune premesse che riguardano i processi comunicativi:

- \* innanzitutto è importante sottolineare che "**non si comunica a**" qualcuno, ma "**si comunica con**" qualcuno, ovvero il processo di comunicazione è circolare e co-prodotto da emittente e destinatario della comunicazione. In tal senso, la fase di ascolto diventa un momento strutturale del processo comunicativo, necessario per il buon esito del processo stesso;
- \* come emerge anche da studi di carattere scientifico e non semplicemente da sensazioni diffuse, la società nella quale viviamo è caratterizzata da una overdose di informazioni. In questo contesto l'inquinamento comunicativo è un rischio sempre presente poiché è in crescita costante il flusso di comunicazioni emesse e di sollecitazioni ricevute. Inoltre, normalmente, dobbiamo prendere decisioni sulla comunicazione in presenza di risorse limitate, ovvero dovendo scegliere cosa comunicare e con chi attivare i processi comunicativi disponendo di risorse scarse. Da ciò deriva la necessità per cui **la comunicazione deve essere sempre più efficace ed efficiente**:
  - ✓ nel primo caso si deve limitare la ridondanza comunicativa e strutturare comunicazioni di qualità, ovvero dotate di efficacia;
  - ✓ nel secondo caso invece si tratta di scegliere le priorità, ovvero i messaggi e i pubblici a cui rivolgerli per avere maggiori probabilità di raggiungere gli obiettivi di comunicazione prefissati. **Ne deriva che l'individuazione dei pubblici influenti, ovvero dei possibili gruppi di interlocutori con cui costruire processi comunicativi condivisi, rappresenta una condizione indispensabile per struttura e una comunicazione efficace ed efficiente;**
- \* l'individuazione dei pubblici è il passaggio chiave della comunicazione e della strutturazione di relazioni dirette con gli stessi, ovvero di rapporti in grado di contemplare e tenere conto delle specificità e delle aspettative dei gruppi di interlocutori con cui entrare in relazione. Ne consegue perciò che la comunicazione è un mezzo per raggiungere la relazione che è invece il fine o obiettivo della comunicazione.

Il Piano di comunicazione e di marketing è uno strumento che consente di programmare e gestire le azioni individuate per il raggiungimento di specifici obiettivi strategici e di comunicazione di un servizio. Al piano di comunicazione e marketing è possibile imputare specifiche finalità:

- \* **possiede una dimensione strategica**, aiutando l'organizzazione nell'implementazione e nello sviluppo dei propri servizi;
- \* facilita la convergenza tra le logiche della comunicazione interna e quelle della comunicazione esterna del Consorzio, favorendo quella che si può definire "**comunicazione integrata**";
- \* è uno **strumento di coordinamento** di tutte le strategie e le azioni di comunicazione che l'organizzazione mette in campo per favorire il raggiungimento dei propri obiettivi di comunicazione.

Il piano di comunicazione, oltre che come strumento, può essere inteso come **processo organizzativo** che si articola in tre fasi distinte:

- \* **pianificazione e redazione**: fase in cui si arriva alla stesura del piano;
- \* **implementazione**: fase della concreta realizzazione e gestione dello stesso;
- \* **valutazione**: fase di verifica dei risultati ottenuti, dell'impatto e degli effetti generati sul contesto interno ed esterno all'ente e delle eventuali discrepanze tra questi e gli obiettivi prefissati.

Intendere il piano di comunicazione nella sua dimensione processuale significa non ridurlo a semplice documento che elenca le azioni comunicative rivolte alle Amministrazioni, ma pensarlo come un processo che attraversa l'intero servizio, che lo coinvolge interamente e lo modifica nelle sue modalità organizzative. Gli obiettivi del Piano redatto dal Consorzio sono fondamentalmente quattro:

- \* **pubblicizzare** la Convenzione e **informare** chi non ne è a conoscenza;
- \* **sensibilizzare** in merito alle opportunità vantaggiose offerte dalla Convenzione chi la conosce ma non ha ancora aderito;
- \* **fidelizzare** chi ha già aderito alla Convenzione;
- \* **migliorare la Convenzione** sulla base delle indicazioni di chi ha aderito ma non è soddisfatto.

##### H.1 CREAZIONE DI UNA STRATEGIA GRAFICO-CREATIVA



Il Consorzio già in questa fase ha individuato e propone una linea grafico-creativa con l'obiettivo di pubblicizzare e promuovere la Convenzione.

È infatti possibile notare già dalla copertina e dalla grafica stessa della presente relazione l'identificazione del logo della Convenzione e di un personaggio simbolo della Convenzione stessa. L'idea di creare un logo identificativo della convenzione insieme ad un personaggio, nasce dall'intento di facilitare il riconoscimento della Convenzione. Come è

possibile notare il logo ed il personaggio sono stati richiamati ed inseriti in ogni strumento del piano di comunicazione e promozione proposto. In particolare, per una migliore visualizzazione degli stessi si rimanda agli Allegati, dove è presente un poster nel quale sono ripiegati tutti gli strumenti proposti e dove è presente un fac simile di calendario da tavolo e di mousepad.

In particolare, il logo, rappresenta un acronimo dei servizi oggetto della convenzione: Servizio di Pulizia e Sanificazione D<sup>2</sup> (Disinfezione e Derattizzazione). Il simbolo richiama inequivocabilmente il servizio di pulizia. Il logo, inoltre, è stato pensato anche per potersi facilmente adattare a qualsiasi altro servizio che il Committente intenda affidare in futuro, infatti, basta sostituire l'omino della pulizia e identificare un acronimo del servizio, in maniera tale da rendere una grafica univoca e identificativa anche della Committente. Il personaggio allo stesso modo identifica il soggetto promotore della convenzione che, con la sua spilla posta sulla giacca, identifica il servizio oggetto della convenzione.



## H.2 PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI UN PIANO MEDIA E BUYING DEGLI SPAZI PUBBLICITARI NECESSARI AD ATTUARE LA CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE

Le strategie che si intendono attuare per promuovere la Convenzione sono state definite sulla base di:

- \* esperienze generali maturate dal Consorzio in campagne tradizionali di Facility Management;
- \* **esperienze dirette** maturate dal Consorzio in altre tipologie di convenzione;
- \* **concreta conoscenza del territorio** e delle Pubbliche Amministrazioni ivi ubicate.

In questo senso, la strategia adottata dal Consorzio prevede le seguenti fasi:

- \* Segmentazione del mercato e definizione della strategia;
- \* Individuazione dei canali di promozione;
- \* Schedulazione temporale delle attività

### H.2.1 SEGMENTAZIONE DEL MERCATO E DEFINIZIONE DELLA STRATEGIA DA ATTUARE

Il successo della Convenzione, ovvero la saturazione del plafond a disposizione del lotto, passa attraverso azioni di promozione "mirate" che facciano propendere verso l'adesione la maggior parte delle Pubbliche Amministrazioni, che vanno ad affiancarsi a tutte quelle che aderiscono in forma spontanea. Come già evidenziato nel paragrafo relativo agli scenari ipotizzati, le Pubbliche Amministrazioni sono state suddivise in categorie. Alla luce delle analisi effettuate sia relativamente alle Amministrazioni che agli scenari ipotizzati, il Consorzio intende procedere alla seguente classificazione del target:



La segmentazione del mercato di riferimento è fondamentale per individuare le strategie di comunicazione e marketing necessarie a "catturare" le Amministrazioni e farle propendere verso l'adesione alla Convenzione. Nell'immagine su esposta si riportano le varie strategie che il Consorzio intende adottare in base alle fasce di segmentazione del mercato individuate.

### H.2.2 INDIVIDUAZIONE DEI CANALI DI PROMOZIONE

I canali di promozione proposti dal Consorzio sono stati già collaudati dalle società indicate in Convenzioni analoghe e proprio in virtù del successo conseguito saranno utilizzati anche per promuovere questa Convenzione. Il loro utilizzo dipende fortemente dalle varie fasce target in base alle quali è stato suddiviso il mercato di riferimento, e dagli scenari ipotizzati. Fattore non trascurabile è inoltre ovviamente l'efficacia che ogni strumento ha nei confronti delle singole Amministrazioni e il suo grado di penetrazione al loro interno: *maggiore è il numero di Amministrazioni che uno strumento riesce a raggiungere e maggiore ne sarà il suo utilizzo.*

I canali e gli strumenti di promozione sono relativi a due tipologie di comunicazione che il Consorzio intende attuare:

- \* Comunicazione Assoluta;
- \* Comunicazione Condizionata.

#### H.2.2.1 Comunicazione assoluta: definizione e strumenti adottati

La **comunicazione assoluta** comprende tutti quegli strumenti e attività di comunicazione di cui il Consorzio usufruirà sin dal primo giorno di attivazione della convenzione, indipendentemente dagli scenari e dalla tipologia di Amministrazione. Gli strumenti e le attività di comunicazione che sono comprese all'interno di tale categoria sono quelle che raggiungono le Amministrazioni in maniera indiretta e impersonale, attraverso messaggi di comunicazione di massa, che permettono di raggiungere il maggior numero di potenziali Amministrazioni Contraenti. Di seguito l'elenco di tali strumenti:

- \* Portale web;
- \* Articoli e comunicati sui media specializzati;
- \* Convegni;
- \* Materiale illustrativo di presentazione della Convenzione;
- \* Articoli e comunicati sulla stampa tradizionale;
- \* Newsletters.

##### H.2.2.1.1 Portale Web

Un servizio che vuole guardare avanti non può prescindere dall'evoluzione della tecnologia anche nella comunicazione. La crescita di Internet in Italia è tale da rendere il web uno degli strumenti principali, anche se non può essere ovviamente l'unico, per coinvolgere in maniera efficace e "facile" il maggior numero di persone. Ciò consente anche di tenere aggiornata l'utenza sulle novità e sull'andamento dei servizi, sui livelli qualitativi effettivamente erogati e come questi vengono percepiti. Il Consorzio provvederà dunque a realizzare un Portale Web a cui le Amministrazioni potranno accedere per acquisire informazioni generali sulla Convenzione, sul Consorzio stesso, nonché per scaricare tutta la documentazione inerente la Convenzione. Il portale informativo, di facilissimo aggiornamento grazie al suo database di supporto, consente anche di creare profili differenziati di accesso, come ad esempio:

- \* "libero in consultazione" tranne che per alcune parti riservate;
- \* "profilo redattore" può inserire news, appuntamenti ed articoli;
- \* "profilo utente registrato" può consultare l'area riservata del sito.

Le aree presenti all'interno del portale saranno, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- \* **Presentazione del Consorzio:** area in cui vi saranno dati informativi sul Consorzio e sulle società indicate come esecutrici;
- \* **Conosci la Convenzione:** area in cui sarà presentata la Convenzione (servizi offerti, numeri utili, ecc.);
- \* **Documentazione di gara:** area pubblica dalla quale si potranno scaricare i documenti relativi alla gara;



- × **Modalità di adesione alla Convenzione:** area pubblica dove sarà possibile scaricare la modulistica per l'adesione e la relativa guida alla compilazione, comprensiva delle indicazioni riguardo i requisiti minimi che le Amministrazioni debbono possedere;
- × **Sviluppo delle adesioni alla Convenzione:** area in cui sarà riportato in real time lo stato degli ordinativi;
- × **Case history:** area in cui verranno raccolti le migliori esperienze di erogazione dei servizi nelle diverse configurazioni attivate;
- × **News ed eventi:** area pubblica con tutte le informazioni e le notizie sulla Convenzione;
- × **Guida all'utilizzo del Sistema Informatico Gestionale:** area pubblica dedicata al sistema Informatico, alle sue funzionalità e alle modalità di utilizzo (riservato alle Amministrazioni individuate come potenziali contraenti);
- × **FAQ e Suggerimenti:** area pubblica per la raccolta delle problematiche più comuni e i suggerimenti di miglioramento del servizio;
- × **Riferimenti:** area riservata ai contatti disponibili (e-mail, numero verde del Call Center e link al sito della Città Metropolitana).

L'obiettivo del Portale sarà quello di divulgare la conoscenza della Convenzione ed incentivare la richiesta di informazioni attraverso l'utilizzo degli strumenti tecnologici.

### H.2.2.1.2 Materiale illustrativo di presentazione della Convenzione

Avere un portale a disposizione e inviare newsletter è sicuramente un modo efficace ed efficiente per raggiungere un numero ampio di persone, ma non può essere considerato l'unico sistema. Non tutti apprezzano le e-mail o l'utilizzo di Internet, come possono non avere la possibilità di partecipare agli incontri, ma ciò non deve escluderli dal processo di coinvolgimento e di informazione sul servizio. Per questo lo strumento cartaceo ricopre un ruolo ancora insostituibile. Il Consorzio predisporrà del materiale illustrativo (**Brochure, Poster, Carta dei Servizi, calendari da tavolo, ecc.**) che sarà utilizzato come strumento istituzionale per presentare i servizi offerti dalla Convenzione, con chiara identificazione dei vantaggi derivanti dalla gestione integrata e focus sui nuovi servizi offerti. Il compito di tali brochure sarà quello di illustrare:

- × presentare la Convenzione e il Consorzio che se ne fa promotore;
- × servizi inclusi nella Convenzione;
- × livelli di servizio previsti;
- × modalità di accesso ai servizi;
- × modalità di erogazione e di controllo dei servizi;
- × istruzioni operative relative all'utilizzo del sistema informativo e del portale.

Il materiale sarà comunque presente anche in forma elettronica sul portale, da dove potrà essere scaricato gratuitamente.



### H.2.2.1.3 Articoli e comunicati sulla stampa tradizionale

Il Consorzio porterà avanti iniziative di promozione che saranno pubblicate:

- × nelle riviste specializzate a maggior tiratura (nei settori della Pubblica Amministrazione come del Facility Management), quali a titolo esemplificativo:
  - ✓ **Facility Management:** rivista scientifica trimestrale dei servizi integrati per i patrimoni immobiliari e urbani;
  - ✓ **GSA - Il Giornale dei Servizi Ambientali:** mensile di gestione, pulizia, disinfezione.
- × sulle principali testate locali e nazionali (quotidiani e periodici), quali a titolo esemplificativo: **il Messaggero, il Corriere della Sera, il Sole 24 ore, ecc.**

Gli articoli seguiranno nelle tematiche l'evolversi della Convenzione, presentandone le regole generali di adesioni, il tasso di successo che via via si sta ottenendo, i casi di successo per ogni lotto, etc.

### H.2.2.1.4 Articoli e comunicati sui media specializzati

Parallelamente agli articoli e comunicati documentati sulla stampa tradizionale, il Consorzio pubblicherà dati redazionali dedicati alla Convenzione ed ai suoi aspetti innovativi sulle principali testate informative delle Amministrazioni e sui portali web specializzati. L'obiettivo dell'attività è quello di stimolare l'interesse verso la Convenzione, traendo benefici anche in termini di immagine.

### H.2.2.1.5 Convegni

I **convegni organizzati** dal Consorzio sono un canale di comunicazione "pochi a molti" e permettono di trasferire in modo strutturato e partecipato una grande quantità di informazioni con un notevole ritorno di immagine positiva sia per la Convenzione che per il Consorzio. L'obiettivo dei convegni organizzati sarà quello di conoscere le imprese che compongono il Consorzio, ottenere tutte le informazioni utili a conoscere i contenuti della Convenzione e le forme di contratto stipulabili e la loro durata, i servizi attivabili e i vantaggi conseguibili. L'immagine al lato mostra un esempio di invito al convegno.

### H.2.2.1.6 Newsletters

Le newsletter saranno uno strumento utilizzato per informare le Amministrazioni sui contenuti della Convenzione e sulle modalità di adesione, favorire il confronto tra le varie esperienze e la diffusione della conoscenza, stimolare l'interesse verso la Convenzione e conseguenti richieste di informazioni. Le newsletter saranno un veicolo informativo bimestrale, composto dalle sezioni tematiche dedicate al mercato del Facility Management e alle relative tendenze di sviluppo, agli aspetti legati alla Convenzione e dalle sezioni dinamiche che tratteranno le news più importanti, le *case history* delle singole Amministrazioni, le interviste con i referenti ed i supervisor.



### H.2.2.2 Comunicazione condizionata: definizione e strumenti adottati

La comunicazione condizionata comprende tutti quegli strumenti e attività di comunicazione la cui applicazione verrà valutata in base al monitoraggio dell'andamento della Convenzione (le modalità di tale monitoraggio verranno trattate nel paragrafo H.4). Gli strumenti e le attività di comunicazione che sono comprese all'interno di tale categoria di comunicazione sono quelli che raggiungono le Amministrazioni in maniera mirata, diretta e personale. Ogni attività di comunicazione condizionata di tale categoria è preliminarmente valutata e ponderata, sulla base delle caratteristiche del singolo soggetto cui è rivolta la comunicazione. Di seguito l'elenco di tali strumenti:

- × Incontri one to one;
- × Promozione Seminari/Workshop rivolti a figure selezionate;
- × Direct Marketing;
- × Attività di Call Center.

#### H.2.2.2.1 Incontri one to one

Sulla base dell'esperienza maturata in analoghe convenzioni, gli incontri *one to one* rappresentano uno dei canali più efficaci in quanto permettono di instaurare un rapporto di collaborazione e di coinvolgimento con le figure a cui è rivolto. Il Consorzio dispone di una forza commerciale professionista e con una grande esperienza, con importanti conoscenze in merito a:

- × problematiche insite nei sistemi organizzativi di determinate categorie di Amministrazioni;
- × dubbi e FAQ che mediamente un tipo di interlocutore pone;
- × vantaggi di ogni tipologia di adesione alla Convenzione.

In questo senso, già al primo incontro i Commerciali di Area del Consorzio potrà rilevare una serie di dati tecnici necessari a realizzare in poco tempo uno studio di fattibilità preliminare che risponda già alle esigenze espresse dall'Amministrazione interessata.



- \* **La possibilità di operare** in maniera progressiva e continuativa, nell'ottica del **miglioramento continuo**.

#### H.4.1 STRUMENTI ED INDICATORI DI MONITORAGGIO

Gli strumenti ed indicatori di monitoraggio progettati dal Consorzio verranno utilizzati per verificare lo stato della Convenzione, quindi necessitano di parametri di riferimento che possano fornire un quadro reale ed efficace dell'andamento della Convenzione. Tali parametri di riferimento vengono presi dai dati rilevabili su RPF, sui sopralluoghi, su PDA, ODF, e tutti gli altri dati registrati sul Sistema Informativo Gestionale, che, combinati tra loro, forniscono informazioni utili a monitorare l'andamento della Convenzione. La combinazione tra questi dati si traduce in **opportuni indicatori (KPI)** progettati dal Consorzio, che verranno calcolati automaticamente dal Sistema Informativo, fornendo l'input per l'eventuale ridefinizione delle procedure di comunicazione e marketing, attraverso l'attivazione di opportune azioni correttive. La completa tracciabilità di ogni attività relativa al piano di comunicazione e marketing, grazie anche al Sistema Informativo Gestionale proposto, permette di creare una struttura di KPI in grado di monitorare tutti i più importanti aspetti della Convenzione in modo diretto ed immediato. Inoltre il sistema di KPI proposto vuole fornire degli strumenti reali di controllo in modo da permettere al Consorzio di verificare, in maniera puntuale ed immediata, il reale andamento della Convenzione. I KPI sono contraddistinti da alcune caratteristiche peculiari:

- \* **ambizione:** devono contenere degli elementi di sfida;
- \* **misurabilità:** devono poter essere misurati secondo procedure facili e standardizzate, supportate ovviamente dal Sistema Informativo;
- \* **raggiungibilità** degli obiettivi;
- \* **adeguatezza:** devono rappresentare in maniera congrua e consistente le grandezze che occorre misurare e monitorare.

Inoltre i KPI sono da considerarsi completamente **integrabili e modificabili**: sarà possibile integrare gli indicatori con ulteriori indici, che si percepiranno necessari e facilitare quindi la rilevazione di ulteriori aspetti qualitativi ritenuti importanti per la Convenzione, lungo il prosieguo della stessa. I KPI progettati si raggruppano in indicatori di:

- \* **Efficacia della comunicazione:** si riferiscono alla misurazione dei risultati delle campagne di comunicazione attuate dal Consorzio e condotte attraverso gli strumenti visti in precedenza;
- \* **Efficacia della strategia promozionale:** si riferiscono alla misurazione dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi stabiliti e individuati nella predisposizione del Piano di Comunicazione e Marketing.

**La verifica dei KPI potrà essere effettuata sia sul dato dell'intero lotto, sia sul dato della singola Amministrazione, intesa come porzione di territorio, utilizzata per la costruzione degli Scenari, in modo da poter mettere a confronto sia il dato aggregato che quello parziale.**

EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE			
NOME	FORMULA	FUNZIONALITÀ	
INDICATORE DEL SUCCESSO COMPLESSIVO DELLA COMUNICAZIONE (IsC)	$IsC = \frac{ACD}{ACC}$	ACD: numero Amministrazioni contattate e che hanno aderito ACC: numero totale Amministrazioni contattate	Misura il tasso di successo delle attività di comunicazione eseguite tramite gli strumenti propri del piano
INDICATORE DEL SUCCESSO DELLA COMUNICAZIONE IN MERITO ALLE RPF PERVENUTE (IsRPF)	$IsRPF = \frac{ARPF}{ACC}$	ARPF: numero Amministrazioni contattate e che hanno emesso una RPF ACC: numero totale Amministrazioni contattate	Misura il tasso di successo delle attività di comunicazione in merito all'emissione di una RPF da parte delle amministrazioni contattate
INDICATORE DEL RAPPORTO TRA RPF DI AMMINISTRAZIONI CONTATTATE DIRETTAMENTE E RPF TOTALI (TRPF)	$TRPF = \frac{RPF_{cd}}{RPF_{tot}}$	RPF <sub>cd</sub> : RPF effettuate da amministrazioni contattate direttamente attraverso il piano RPF <sub>tot</sub> : numero totale di RPF	Misura la proporzione in cui l'andamento delle RPF dipende dalle attività del piano di comunicazione.
INDICATORE DEL SUCCESSO DELLA COMUNICAZIONE IN MERITO AGLI ODF EMESSI (IsODF)	$IsODF = \frac{AODF}{ACC}$	AODF: numero Amministrazioni contattate e che hanno firmato un ODF ACC: numero totale Amministrazioni contattate	Misura il tasso di successo delle attività di comunicazione in merito agli ODF firmati da parte delle amministrazioni contattate
INDICATORE DEL RAPPORTO TRA ODF DI AMMINISTRAZIONI CONTATTATE DIRETTAMENTE E ODF TOTALI (ToPF)	$ToPF = \frac{ODF_{cd}}{ODF_{tot}}$	ODF <sub>cd</sub> : ODF firmati da amministrazioni contattate direttamente attraverso il piano ODF <sub>tot</sub> : numero totale di ODF	Misura la proporzione in cui l'andamento degli ODF dipende dalle attività del piano di comunicazione.
INDICATORE DI SUCCESSO DEI LINK (IsL)	$IsL = \frac{NCL}{NLT}$	NCL: numero totale di click effettuati su quel determinato link NLT: numero totale di messaggi inviati con quel determinato link	Misura l'efficacia del link inviato in un determinato messaggio e l'interesse dimostrato dai destinatari allo stesso
INDICATORE DI SUCCESSO DELLE VISITE EFFETTUATE (IsV)	$IsV = \frac{NsV}{NV}$	NsV: numero totale di visite effettuate con susseguente adesione dell'Amministrazione NV: numero totale di visite effettuate	Misura il tasso di successo delle visite commerciali in merito alle adesioni delle amministrazioni incontrate

EFFICACIA DELLA STRATEGIA PROMOZIONALE ADOTTATA			
NOME	FORMULA	FUNZIONALITÀ	
INDICATORE DEL SUCCESSO DELLE AZIONI DI MARKETING (IsM)	$IsM = \frac{VO_{cd}}{VO_{tot}}$	VO <sub>cd</sub> : ammontare ordinativi delle amministrazioni contattate VO <sub>tot</sub> : ammontare totale degli ordinativi	Misura la proporzione in cui l'ammontare degli ordinativi è dovuto all'attività di marketing
INDICATORE DELL'ORDINATIVO MEDIO DOVUTO AD ATTIVITÀ DI MARKETING (ImM)	$ImM = \frac{VO_{cd}}{N}$	VO <sub>cd</sub> : ammontare ordinativi delle amministrazioni contattate N: numero totale amministrazioni contattate che hanno firmato un ordinativo ammontare totale degli ordinativi	Misura il valore dell'ordinativo medio dovuto alle attività di marketing
INDICATORE DELLA SUPERFICIE CONVENZIONATA TRAMITE ATTIVITÀ DI MARKETING (IAM)	$IAM = \frac{A_{mq}}{AT_{mq}}$	A <sub>mq</sub> : ammontare dei mq delle amministrazioni contattate e che hanno firmato un ordinativo AT <sub>mq</sub> : numero totale dei mq delle superfici convenzionate	Misura la proporzione in cui le superfici convenzionate sono dovute all'attività di marketing
INDICATORE DEL NUMERO DI IMMOBILI CONVENZIONATI TRAMITE ATTIVITÀ DI MARKETING (Nm)	$Nm = \frac{NCM_{mq}}{NC}$	NCM: numero amministrazioni convenzionate tramite attività di marketing NC: numero amministrazioni convenzionate	Misura la percentuale delle amministrazioni che hanno convenzionato grazie ad attività di marketing

#### H.4.2 EFFICACIA DELL'APPROCCIO METODOLOGICO PER INDIVIDUARE EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE

Gli indicatori relativi alla misurazione dell'efficacia della comunicazione e delle attività di marketing verranno elaborati dal Sistema Informativo Gestionale e costantemente monitorati dalla Direzione Commerciale e Marketing con cadenza mensile. Qualora gli obiettivi di aggressione del mercato non venissero centrati, ovvero i relativi indicatori risultassero **"fuori controllo"**, si provvederà ad:

- \* Individuare le cause del "fuori controllo";
- \* Rivedere gli obiettivi e correggere il cronoprogramma;
- \* Individuare le azioni correttive potenziali e la loro applicabilità;
- \* Correggere di conseguenza il Piano di Comunicazione e di Marketing per far fronte alla situazione in funzione dell'analisi condotta.

Le correzioni potranno agire su diversi punti, anche parallelamente, sugli strumenti utilizzati, sulle frequenze, sulla tipologia dei messaggi inviati, o altro ancora, in funzione delle indicazioni scaturite dall'Analisi. Se necessario, si terranno riunioni straordinarie per correggere le situazioni fuori rotta. Come detto, le azioni correttive hanno il compito di ristabilire il

corretto andamento del Piano di Comunicazione e Marketing, sulla base dei dati effettivi relativi all'andamento della Convenzione. La tipologia delle azioni attuate dal Consorzio dipende fortemente dalla fase temporale in cui ci si trova.

APPROCCIO METODOLOGICO PER L'INDIVIDUAZIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE		
FASE TEMPORALE	MONITORAGGIO	AZIONI CORRETTIVE
FASE INIZIALE	Nella fase iniziale il Consorzio effettuerà un'analisi delle fasce di targettizzazione e verificherà "sul campo" se gli scenari ipotizzati e il loro dimensionamento sia corretto. In caso affermativo si procederà alla convalida del target, altrimenti si applicheranno le azioni correttive necessarie.	Nel caso in cui gli scenari ipotizzati e le fasce di targettizzazione del mercato non siano validati, si procederà alla nuova definizione del Target sulla base di dati concreti e reali.
FASE DI AVVIO DEL PIANO	L'efficacia del Piano di Comunicazione e Marketing sarà misurata tramite gli <b>indicatori di efficacia della comunicazione</b> visti precedentemente. Il cruscotto di indicatori fornirà i risultati delle attività di comunicazione e, nel caso non fossero rispondenti a quanto predisposto in termini di obiettivi, si darà avvio alle azioni correttive necessarie.	Nel caso in cui gli indicatori di efficacia della comunicazione diano esito negativo in merito alle attività di comunicazione, il Consorzio procederà a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✘ intensificare i canali comunicativi e rafforzare le attività promozionali come convegni, workshop e incontri one to one;</li> <li>✘ interventi di formazione e affiancamento alle funzioni deputate al coinvolgimento delle Amministrazioni.</li> </ul>
FASE DI ANALISI DEL PIANO	L'efficacia delle strategie adottate tramite gli indicatori di <b>efficacia delle strategie promozionali</b> visti precedentemente. Il cruscotto di indicatori fornirà i risultati delle attività di marketing e, nel caso non fossero rispondenti a quanto predisposto in termini di obiettivi, si darà avvio alle azioni correttive necessarie.	Nel caso in cui gli indicatori di efficacia delle strategie promozionali diano esito negativo in merito alle attività di marketing, il Consorzio procederà a interventi di formazione e affiancamento dei promotori, al fine di migliorare il loro approccio commerciale e consulenziale alle Amministrazioni, al fine di garantire un miglioramento degli esiti delle azioni sul territorio.

Al fine di definire meglio le cause che possono generare problemi nelle attività di comunicazione e marketing, il Consorzio ha intenzione di sottoporre ai responsabili delle Amministrazioni interessate un **questionario**, strutturato in maniera tale da rivelare i motivi per cui un'Amministrazione non proceda con una RPF, oppure non completi il suo iter di adesione. Il questionario sarà disponibile sul portale web, dove le Amministrazioni potranno rispondere direttamente ai quesiti posti, oppure compilare la copia cartacea consegnata loro da personale del Consorzio stesso.

#### H.4.3 STRATEGIE DI GESTIONE CHE IL CONSORZIO INTENDE ATTUARE NEI CONFRONTI DELLE AMMINISTRAZIONI RICHIEDENTI ALL'APPROSSIMARSI DELL'EVENTUALE ESAURIMENTO DEL MASSIMALE O DELLA SCADENZA TEMPORALE DELLA CONVENZIONE

L'aprossimarsi dell'eventuale esaurimento del massimale o della scadenza temporale della Convenzione sono sinonimi di chiusura della Convenzione. In prossimità della stessa, il Consorzio prevede l'utilizzo di alcuni degli strumenti di comunicazione precedentemente descritti per informare le Amministrazioni dell'impossibilità di ricevere nuove richieste e rispondere positivamente a nuove richieste di adesione. Le prime attività di comunicazione saranno rivolte a quelle Amministrazioni cui sono riferite richieste pendenti: le stesse saranno contattate direttamente via telefono (se disponibile), oppure tramite mail con avviso di lettura, oppure ancora tramite visita diretta dei promotori di riferimento. Le comunicazioni relative alla chiusura verranno inserite all'interno del portale, che verrà mantenuto aggiornato con evidenza delle notizie riguardanti la chiusura della Convenzione. Verranno anche programmati incontri/workshop, principalmente su base territoriale, che focalizzeranno l'attenzione sull'andamento delle adesioni alla Convenzione, a cui saranno invitate le Amministrazioni contattate e quelle che per diversi motivi non abbiano risposto a passate sollecitazioni. Nel caso in cui la chiusura della Convenzione avverrà per l'aprossimarsi dell'eventuale esaurimento del massimale, il Consorzio, avendo sotto monitoraggio continuo l'andamento della Convenzione, potrà organizzare dettagliatamente il piano di comunicazione inerente la chiusura della Convenzione. Proprio in virtù della causa della chiusura (massimale raggiunto), all'interno del piano di comunicazione il Consorzio evidenzierà ancor di più i vantaggi offerti dalla Convenzione e il dettaglio delle Amministrazioni aderenti, in maniera tale di influenzare la scelta di quelle Amministrazioni indecise, che, in caso positivo, potranno essere tra le prime ad aderire alle iniziative future. Nel caso invece di chiusura imminente della Convenzione per raggiunti limiti temporali, il Consorzio definirà il piano di comunicazione in base alla percentuale residua di plafond da saturare, e in base a questa sarà anche definito quanto forte debba essere l'impatto del piano sulle Amministrazioni potenzialmente interessate ma che non hanno ancora completato l'iter di adesione. A prescindere da questo, il piano sarà comunque rivolto ad accelerare i processi di adesione e a favorire il più possibile l'emissione degli ordinativi di fornitura.

#### I. MISURE PER IL CONTENIMENTO DEGLI IMPATTI AMBIENTALI



Nella presente relazione saranno descritte le soluzioni tecniche che il Consorzio utilizzerà per la riduzione dell'impatto ambientale durante l'erogazione dei servizi, fermo restando il rispetto dei Criteri Ambientali Minimi elencati nel Decreto Ambiente del 24 maggio 2012. Tutte le soluzioni tecniche che verranno adottate durante l'erogazione dei servizi, che verranno descritte in questo paragrafo, sono state progettate dal Consorzio con riferimento a quanto definito nelle teorie dell'**economia circolare**. Alla base di queste teorie vi è la considerazione per cui ogni processo produttivo/economico è pensato per potersi **rigenerare da solo**, utilizzando due tipi di risorse: quelle **biologiche**, in grado di essere reintegrate nell'ambiente, e quelle tecniche, destinate ad essere rivalorizzate in altri processi. L'economia circolare è dunque un sistema in cui **tutte le attività**, a partire dall'estrazione e dalla produzione, **sono organizzate in modo che i rifiuti di qualcuno diventino risorse per qualcun altro** (come mostrato nell'immagine al lato). Ciò in contrapposizione con la concezione superata dell'economia lineare, in cui, invece, terminato il consumo, termina anche il ciclo del prodotto, che diventa rifiuto, costringendo così la catena economica a riprendere continuamente lo stesso schema: estrazione, produzione, consumo, smaltimento.

Ispirandosi dunque alle linee guida dell'economia circolare, contestualizzandole alle peculiarità dell'appalto (quindi con particolare riferimento all'utilizzo di prodotti e macchinari), il Consorzio promuove una **concezione diversa della distribuzione e del consumo di beni e servizi**, passando ad esempio attraverso l'impiego di **fonti energetiche rinnovabili**, l'utilizzo di **prodotti biodegradabili**, l'impiego di **macchinari ad alta efficienza e basso consumo**. In questo modo le soluzioni tecniche forniscono un importante contributo nel raggiungimento di obiettivi quali il **riutilizzo dei contenitori in plastica** dei prodotti utilizzati, la **riduzione della produzione di rifiuti**, la **minimizzazione dei consumi energetici, idrici ed elettrici grazie all'utilizzo di macchinari e prodotti che consentono tali risparmi**, come vedremo nel successivo paragrafo. Le soluzioni tecniche che verranno adottate dal Consorzio, implementate nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi, sono già state sperimentate in commesse con criticità analoghe a quelle degli edifici e aree oggetto d'appalto (uso ufficio, palestre, aree esterne non a verde, ecc) ed hanno portato ad un indubbio ritorno dal punto di vista dell'impatto ambientale. Ad avvalorare l'esperienza del Consorzio e il fatto che quanto appena affermato è un dato indubbio e comprovato, vi sono anche diversi studi e tesi di laurea. Di seguito se ne riporta solo uno<sup>1</sup>, a titolo esemplificativo, che rende chiaro come, proprio nel settore dei servizi di pulizia, il rispetto dei Criteri Ambientali Minimi e la promozione di misure di gestione/tutela ambientale sia determinante proprio nell'ottica della **riduzione dell'impatto ambientale** e della **minimizzazione dei consumi**. Infatti, dallo studio succitato, definiti come:

- ✘ **cantiere al tempo zero**: un cantiere dove non sono rispettati i Criteri Ambientali Minimi e non si promuovono misure di gestione/tutela ambientale;
- ✘ **cantiere migliorato**: un cantiere dove sono rispettati i Criteri Ambientali Minimi e si promuovono misure di gestione/tutela ambientale;

si è riscontrato un netto miglioramento in entrambi gli ambiti. Soffermiamoci, per ora, ai risultati ottenuti dal punto di vista della riduzione dell'impatto ambientale, rimandando al successivo paragrafo per quelli relativi alla minimizzazione dei consumi.

PER LA PULIZIA MENSILE DI UN METRO QUADRATO DI CANTIERE			
	CANTIERE TEMPO ZERO	CANTIERE MIGLIORATO	%
VOLUME DI RIFIUTI PRODOTTI E PERCENTUALE DIFFERENZIATI	2,3 g	0,9 g	- 61%
PROPORZIONE PRODOTTI ECOLOGICI	0%	47%	+47%
PROPORZIONE PRODOTTI ECONOMICI ECOLOGICI	80%	80%	0
CONSUMO DI SOSTANZE CHIMICHE	4,2 g	2,7 g	-35%
CARBON FOOTPRINT DEL SERVIZIO	50,6 g CO2	37,8 g CO2	-25%

<sup>1</sup> Fonte: Università di Bologna "Alma Mater Studiorum", tesi Facoltà Ingegneria Gestionale, dati degli impatti ambientali considerati sulla base di analisi di Life Cycle Assessment. I CAM sono quelli adottati con DM 24 maggio 2012.

Nell'immagine a lato si vede ad esempio come:

- ✗ il volume di rifiuti prodotti e la percentuale di quelli differenziati siano diminuiti del 61%;
- ✗ la proporzione dei prodotti ecologici sia aumentata del 47%;
- ✗ **la carbon footprint** del servizio (misura che esprime in CO2 equivalente il totale delle emissioni di gas ad effetto serra associate direttamente o indirettamente ad un prodotto o un servizio) è diminuita del 25%.

Nei paragrafi a seguire verranno dunque descritti:

- ✗ **misure organizzative** di gestione/tutela ambientale adottate durante l'erogazione dei servizi (ossia le figure aziendali preposte alla gestione e gli strumenti utilizzati per l'attuazione di tutto il Sistema di gestione/tutela ambientale);
- ✗ procedure, modalità operative e soluzioni finalizzate alla minimizzazione dei consumi energetici, idrici ed elettrici;
- ✗ programma formativo sulle misure di gestione/tutela ambientale e modalità di verifica adottate per la valutazione della relativa efficacia;
- ✗ Trattamento, gestione e recupero degli imballaggi;
- ✗ Sistema di gestione dei rifiuti prodotti con l'attività di pulizia;
- ✗ Riduzione delle emissioni di CO2.

### 1.1 MISURE ORGANIZZATIVE

Per far sì che le procedure, modalità operative e le soluzioni rientranti nell'ambito delle misure di gestione/tutela ambientale previste dal Consorzio siano utilizzate e applicate nel miglior modo possibile, il Consorzio prevede uno specifico Organigramma funzionale dedicato a tale scopo, individuando, all'interno dell'organizzazione, una serie di figure e funzioni che si occuperanno a vario titolo di questi aspetti. Le **figure** dell'organizzazione che saranno **coinvolte nella gestione/tutela ambientale** sono riportate nell'immagine di seguito. Come si può notare, ci sono delle figure che si occupano della gestione/tutela ambientale a livello generale di Convenzione, ossia:

- ✗ il **Comitato Guida del Consorzio**: definisce le strategie della Convenzione in generale, anche dal punto di vista della gestione/tutela ambientale;
- ✗ il **Responsabile Qualità, Ambiente, Sicurezza**: definisce il Piano della Qualità all'interno del quale è presente la sezione dedicata alla gestione ambientale;
- ✗ il **Team Gestione e Aggiornamento Formazione**: occupandosi, in collaborazione con la funzione Risorse Umane, di implementare la formazione per la corretta erogazione dei servizi, redigerà anche il programma formativo al personale addetto sulle misure di gestione/tutela ambientale adottate.

Entrando nello specifico delle figure più operative, invece, si evidenzia come, per ogni Amministrazione Contraente (Contratto Attuativo), verrà attivato un gruppo di lavoro (Gruppo 1 = Amministrazione 1.....Gruppo n = Amministrazione n), costituito da **Tecnici Auditing** che si occuperanno di analizzare:

- ✗ quali siano le esigenze e le peculiarità di ciascuna Amministrazione;
- ✗ le modalità di esecuzione dei servizi più adatte anche dal punto di vista ambientale.

Si occuperanno inoltre di adattare, al contesto organizzativo di ogni Amministrazione, procedure, modalità operative e soluzioni finalizzate alla minimizzazione dei consumi (**Team Monitoraggio, Miglioramento e Ottimizzazione**) e di svolgere le visite ispettive presso gli immobili delle Amministrazioni Contraenti (**Tecnici Auditing**). Tutte le figure coinvolte nella gestione/tutela ambientale saranno supportate dal **Sistema Informativo** per quanto riguarda il monitoraggio della qualità del servizio in generale, ed in particolare anche per gli **aspetti ambientali**. Il Sistema Informativo proposto sarà quindi in grado di **organizzare e rendere fruibili i dati di interesse ambientale in modo organico** e avrà dei moduli dedicati alla:

- ✗ gestione e controllo della qualità e al monitoraggio dei risultati derivanti dall'applicazione delle procedure inerenti le misure di gestione/tutela ambientale applicate;
- ✗ procedure per la compilazione dei rapporti di ispezione;
- ✗ indicazioni sul rispetto della legislazione vigente.

### 1.2 PROCEDURE, MODALITÀ OPERATIVE E SOLUZIONI FINALIZZATE ALLA MINIMIZZAZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI, IDRICI ED ELETTRICI

Ricordando che abbiamo definito:

- ✗ **cantiere al tempo zero**: un cantiere dove non sono rispettati i Criteri Ambientali Minimi e non si promuovono misure di gestione/tutela ambientale;
- ✗ **cantiere migliorato**: un cantiere dove sono rispettati i Criteri Ambientali Minimi e si promuovono misure di gestione/tutela ambientale;

lo studio evidenzia come, proprio nel settore dei servizi di pulizia, l'applicazione di specifiche misure di gestione/tutela ambientale sia determinante nell'ottica della **minimizzazione dei consumi**. Infatti, nell'immagine sottostante si vede ad esempio come il **consumo energetico** e quello **idrico** vengono **ridotti** rispettivamente del **24%** e del **61%**.

PER LA PULIZIA MENSILE DI UN METRO QUADRATO DI CANTIERE

	CANTIERE TEMPO ZERO	CANTIERE MIGLIORATO	%
CONSUMO ENERGETICO	123,2 Wh	93,8 Wh	- 24%
CONSUMO IDRICO	4,0 litri	1,5 litri	-61%
COSTI UTENZE	2,5 € cent	1,6 € cent	

\* Dato fornito da Azienda Socio Sanitaria nn. 7

\*\* Dato fornito da Autorità per l'energia elettrica e gas <http://www.autorità.energia.it/dati/prezzieleind.htm>



CANTIERE TEMPO ZERO	CONSUMI	TOTALE	TARIFFA	COSTO TOTALE €/mese
	ACQUA	111.580 (L/mese)	1,85 €/m3*	
ENERGIA ELETTRICA	3.440,7 (kWh/mese)	0,14 €/kWh**		500,4
			TOTALE	707,0

CANTIERE MIGLIORATO	CONSUMI	TOTALE	TARIFFA	COSTO TOTALE €/mese
	ACQUA	43.023 (L/mese)	1,85 €/m3*	
ENERGIA ELETTRICA	2625,5 (kWh/mese)	0,14 €/kWh**		367,6
			TOTALE	443,2

Ciò conferisce ancor più valore, dunque, alle **procedure, modalità operative e soluzioni finalizzate alla minimizzazione dei consumi energetici, idrici ed elettrici attuate dal Consorzio per la presente Convenzione**, per ciascuna di esse verrà riportata una breve descrizione dei benefici ambientali che ne derivano dalla loro applicazione, nonché l'indicazione di quale tipologia di consumi contribuiscono a minimizzare, attraverso l'utilizzo delle seguenti icone:



Consumi energetici



Consumi idrici



Consumi elettrici

Nell'ambito delle soluzioni adottate, rientra anche la scelta della tipologia di macchinari utilizzati, che, come già detto in precedenza, è stata fatta con particolare attenzione all'impatto ambientale degli stessi. Per questo, nelle tabelle di seguito vi sarà anche quella dei macchinari che verranno utilizzati, con evidenza, per ciascuno di essi, della tipologia di consumo minimizzata, rimandando, onde evitare inutili ripetizioni, al capitolo M.2 per un maggior dettaglio delle caratteristiche degli stessi che comportano benefici ambientali apportati e del ridotto consumo derivante dal loro utilizzo.

PROCEDURE E MODALITÀ OPERATIVE			
TIPOLOGIA	TIPOLOGIA CONSUMO	TIPOLOGIA	TIPOLOGIA CONSUMO
SISTEMA MICRORAPID	 	4HYGIENE MAMA'S SYSTEM	 

SOLUZIONI GENERICHE		
TIPOLOGIA	DESCRIZIONE	TIPOLOGIA CONSUMO
SCelta DEI MACCHINARI/ATTREZZATURE IN BASE ALLE CARATTERISTICHE AMBIENTALI	La scelta dei macchinari da utilizzare è stata effettuata tenendo conto delle seguenti caratteristiche di carattere ambientale: <ul style="list-style-type: none"> <li>× <b>conformità alle norme antinfortunistiche</b> vigenti e dotati di idonei dispositivi di sicurezza;</li> <li>× economia di utilizzo garantita da strumenti a basso assorbimento elettrico;</li> <li>× <b>riduzione del consumo energetico</b> di circa il <b>50%</b> e del <b>consumo dell'acqua</b> di circa il <b>40%</b> rispetto alle macchine meno efficienti presenti sul mercato;</li> <li>× tutti i macchinari che verranno impiegati hanno una <b>rumorosità ampiamente inferiore agli 80 dB(A) - decibel</b>, soglia stabilita dal D.Lgs. 81/08 al di sotto della quale l'operatore non corre alcun rischio specifico;</li> <li>× al termine del loro ciclo di vita, i macchinari e le attrezzature possono essere <b>disassemblati facilmente e riciclati</b>;</li> <li>× utilizzo di materiali riciclati per la produzione degli strumenti;</li> <li>× biodegradabilità dei componenti fisici;</li> <li>× <b>controllo a campione</b>, durante le fasi di lavorazione, <b>tramite sistema GCE</b> (Gestione remota del Consumo Elettrico assistito da computer) che permette un <b>monitoraggio completo delle apparecchiature elettriche</b>, consentendo la lettura dei consumi espressi in Kw/h.</li> </ul>	  
INTRODUZIONE DI SISTEMI E MACCHINARI VOLTI AL RISPETTO DELL'AMBIENTE	Di seguito alcune soluzioni adottate dal Consorzio per il rispetto dell'Ambiente con riferimento ai macchinari impiegati: <ul style="list-style-type: none"> <li>× utilizzo di aspiratori-aspiraliquidi dotati di appositi <b>filtri e microfiltri</b> certificati a norma ISO 1822-1 - classe di filtraggio per materiale in sospensione: "<b>H (HEPA)</b>";</li> <li>× utilizzo di macchine a vapore per la sanificazione delle superfici;</li> <li>× utilizzo di idropultrici ad alta pressione.</li> </ul>	
ELEVATA SENSIBILITÀ AMBIENTALE	Il Consorzio si impegna ad utilizzare, nell'esecuzione dell'Appalto in oggetto, <b>materiali ed attrezzature che non siano usa e getta</b> e prevede di progettare il servizio privilegiando la <b>meccanizzazione del lavoro</b> . Il personale del Consorzio eseguirà inoltre un controllo a fine turno dello <b>spegnimento delle luci all'interno dei locali e della chiusura delle finestre</b> (specialmente nel periodo invernale) per evitare l'azionamento dei sistemi di riscaldamento o condizionamento.	
UTILIZZO DI MOP E PANNI IN ULTRAMICROFIBRA	I panni utilizzati sono in ultra-microfibra, costituiti da un'alta percentuale di poliestere e poliammide. La ultramicrofibra è idonea alle più svariate applicazioni e può coprire qualsiasi tipo di operazione, per varie tipologie di superfici e in qualsiasi ambiente. Alcuni vantaggi dei panni sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>× elevate prestazioni;</li> <li>× semplice pulizia e mantenimento;</li> <li>× utilizzo di ridotte quantità di acqua;</li> <li>× rispetto dell'ambiente.</li> </ul>	 
SISTEMI DI DILUIZIONE E DOSAGGIO	I diversi sistemi di diluizione e dosaggio sono differenziati a seconda dello spazio che l'Ente metterà a disposizione. Il dosaggio/diluizione avverrà soltanto prima dell'impiego mediante <b>sistemi certi e controllati</b> con conseguente <b>possibilità di calcolo dei consumi e rendicontazione</b> , preparazione a prova di errore, <b>abbattimento del rischio chimico per gli addetti e riduzione stoccaggi nelle strutture</b> . <div style="background-color: red; color: white; text-align: center; padding: 2px;"><b>MOBIDOS</b></div> Mobidos è un sistema portatile di dosaggio brevettato che è stato premiato con il <b>trofeo Éco Innovations Rhône-Alpes</b> . <b>Il rispetto dell'ambiente è assicurato da un sistema antinquinamento della rete idrica integrato</b> . Grazie alla diluizione automatica, inoltre, si eliminano errori di sovradosaggio, assicurando il controllo dei costi e la sicurezza dell'operatore.	 

SOLUZIONI TECNICHE					
TIPOLOGIA E MARCA		TIPOLOGIA DI CONSUMI	TIPOLOGIA E MARCA		TIPOLOGIA DI CONSUMI
LAVASCIUGA SWINGO (VARI MODELLI)	<b>TASKI</b>	 	ASPIRAPOLVERE AS 10 P/I	<b>ghibli &amp; wirbel</b>	 
LAVAMOQUETTE AQUAMAT 20		 	ASPIRAPOLVERE DORSALE T1		 
MONOSPAZZOLA ERGODISC (VARI MODELLI)		 	ASPIRAPOLVERE FA15+	<b>FIMAP</b>	
MOTOSPAZZATRICI KM 75/40	<b>KARCHER</b>	 	BATTITAPPETO DYNAMIC (VARI MODELLI)	<b>LINDHAUS</b> QUALITY CLEANING EQUIPMENT	 
ASPIRA SOLIDI/LIQUIDI NT 70/2		 	NEBULIZZATORE Ms99	<b>SAPIO</b> life	 
MINI MONOSPAZZOLA BD 17/5 C		 	MACCHINE A SCHIUMA	<b>Santoemma</b> Professional Cleaning Machines	 
GENERATORI SANISYSTEM	<b>POLTI</b>		SISTEMA DI PULIZIA VETRI IPC HIGH PURE	<b>IPC</b>	
LAVACENTRIFUGHE SERIE HS	<b>GIRBAU</b>	 	IGIEN BOX	<b>ECOSI</b>	 
LAVASCIUGA HAKO ANTIBAC	<b>Hako</b> Clean ahead	 			

### 1.3 PROGRAMMA FORMATIVO SULLE MISURE DI GESTIONE/TUTELA AMBIENTALE E MODALITÀ DI VERIFICA ADOTTATE PER LA VALUTAZIONE DELLA RELATIVA EFFICACIA

Così come descritto nel Capitolo E.2, perché vengano effettivamente applicate le procedure operative definite dal Consorzio e implementate per la corretta erogazione dei servizi, è necessario che il personale che svolge le attività sia adeguatamente formato ed informato, in funzione della mansione svolta. Ciò è anche vero per quanto riguarda i temi di gestione/tutela ambientale; per tale motivo si organizzeranno i seguenti corsi:

- × Normativa ambientale:
  - ✓ Cenni sulla norma UNI EN 14001:2004;
  - ✓ Le etichette ambientali di prodotto: comunicare la sostenibilità e la riduzione dell'impatto sull'ambiente;
  - ✓ Regolamento Europeo 761/2001 (CE) "Emas" aggiornato secondo il regolamento (CE) n. 196/2006 della Commissione del 3 febbraio 2006. Integrazioni al regolamento 761/2001 (CE) "Emas" Proiezione di una dichiarazione ambientale. Test di apprendimento;
- × Sistema di Gestione Ambientale Aziendale:

- ✓ Ruoli e responsabilità per raggiungere la conformità alla politica, alle procedure e al SGQA;
- ✓ Gli impatti/rischi significativi reali e potenziali per l'ambiente e per la persona associati all'esercizio della propria attività e a comportamenti non responsabili;
- ✓ Informazione sui benefici per l'ambiente dovuti ad un comportamento responsabile;
- ✓ La risposta ad incidenti ed emergenze;
- ✓ Modalità di utilizzo dei prodotti, attrezzature e macchinari;
- ✓ Introduzione alle tematiche ambientali, della sicurezza e della salute;
- ✓ Introduzione ai mezzi, metodi, attrezzature e macchinari per il corretto utilizzo e contenimento dei consumi;
- ✓ Relazioni causali che possono esistere tra scelta dei prodotti chimici, scelta della dose, pratiche corrette ed effetti sul consumo di risorse ed emissioni nell'ambiente;
- ✓ Corretta diluizione dei prodotti;
- ✓ Sicurezza e salute del personale e relazione con la scelta e l'uso corretto dei prodotti;
- ✗ Procedure volte a ridurre gli sprechi energetici:
  - ✓ Areare i locali per il tempo strettamente necessario al ricircolo dell'aria e/o all'esecuzione dell'attività (al fine di non alterare le condizioni climatiche all'interno degli ambienti);
  - ✓ Richiudere le finestre al termine dell'attività svolta;
  - ✓ Fare un giro di ricognizione a fine turno al fine di spegnere le luci rimaste accese, chiudere i rubinetti rimasti aperti (e in caso di perdite chiudere l'acqua), spegnere i condizionatori eventualmente rimasti accesi qualora il personale dipendente non sia più presente nell'edificio;
  - ✓ Effettuare controlli sugli impianti e sul sistema di regolazione della temperatura (ove presente) al fine di verificarne il corretto funzionamento;
  - ✓ Effettuare delle misure sulle temperature interne al fine di individuare possibili anomalie da comunicare al Supervisore.

Nella tabella di seguito si riporta il dettaglio delle ore dedicate a ciascun corso.

TEMA	ORE CORSO	ORE AGGIORNAMENTO
<b>NORMATIVE AMBIENTALI</b>	4	2
<b>SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE AZIENDALE</b>	8	4
<b>PROCEDURE VOLTE A RIDURRE GLI SPRECHI ENERGETICI</b>	8	4
	<b>20 ore totali</b>	<b>10 ore totali</b>

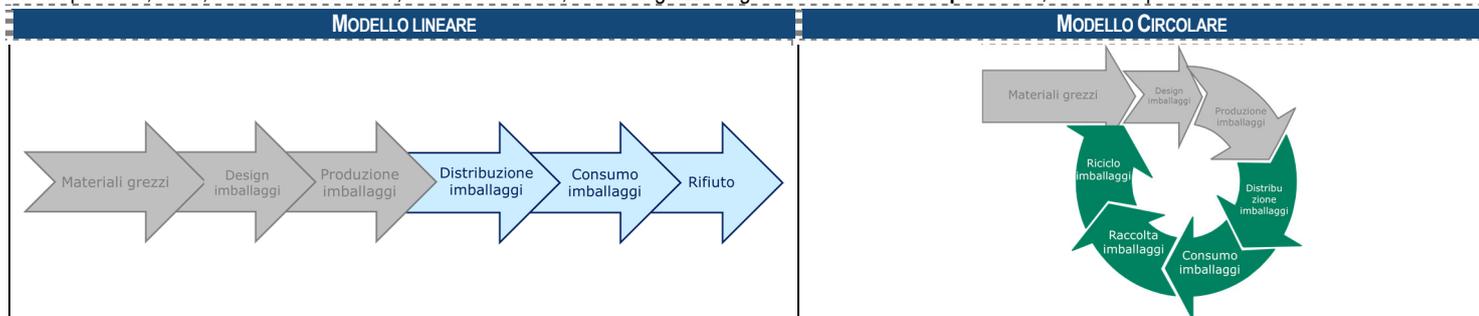
Visto il ridotto numero di pagine si riporta di seguito, a titolo esemplificativo, una scheda di uno dei moduli (**Modulo 2**) del corso "Normativa Ambientale":

SCHEDA CORSO – NORMATIVA AMBIENTALE – MODULO 2			
LE ETICHETTE AMBIENTALI DI PRODOTTO: COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ E LA RIDUZIONE DELL'IMPATTO SULL'AMBIENTE			
<b>OBIETTIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Conoscere i principi base della metodologia Life Cycle Analysis (LCA);</li> <li>✗ Conoscere i principali standard per il calcolo della footprint di prodotto e di organizzazione;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Capire i micro dati necessari al calcolo della Carbon Footprint;</li> <li>✗ Saper condurre un'analisi critica dei risultati dell'analisi;</li> <li>✗ Progettare interventi di riduzione.</li> </ul>	
<b>PROGRAMMA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Introduzione alla metodologia LCA;</li> <li>✗ Norme tecniche di riferimento (ISO 14064, ISO 14067);</li> <li>✗ Metodologia per il calcolo della Carbon Footprint;</li> <li>✗ Le fasi dell'analisi e definizione dei confini del sistema;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Esempi di strategia aziendale di valorizzazione della Carbon Footprint;</li> <li>✗ Marketing ambientale e LCA (marchi ecologici, EPD);</li> <li>✗ Prospettive future di sostenibilità: come anticipare il cambiamento;</li> <li>✗ Simulazioni in aula semplificate relative a prodotti di particolare interesse.</li> </ul>	
<b>DESTINATARI</b>	Figure presenti all'interno della Struttura Qualità, Controllo e Ottimizzazione e addetti ai servizi.		
<b>PREREQUISITI</b>	Nessuno	<b>MATERIALE DIDATTICO</b>	Dispensa, contenente le slides proiettate durante il corso
<b>DOCENTE</b>	Il corso viene svolto da un docente qualificato interno.		

Questa Scheda Corso verrà redatta per ciascuno dei corsi di formazione previsti dal Consorzio che riguardano le misure di gestione ambientale, descritti in precedenza. Il numero massimo di persone presenti in un corso non dovrà superare le 25 unità per garantire l'effettivo apprendimento a tutti i partecipanti. La durata di tali corsi riguarda i neo assunti (fatta eccezione per il corso specifico per l'appalto riguarda tutto il personale che verrà impiegato). Ogni anno, per il personale già formato, si svolgeranno corsi di aggiornamento sugli argomenti suddetti della durata di 8 ore. Il Consorzio realizzerà programmi di formazione anche mediante lo sviluppo di percorsi formativi a distanza per promuovere, in modo flessibile, lo sviluppo delle conoscenze tecnico scientifiche nel campo della protezione dell'ambiente. La piattaforma di formazione ambientale a distanza, progettata e realizzata dal Consorzio, ha lo scopo di mettere a disposizione percorsi formativi specialistici rivolti prevalentemente agli operatori che possono gestire in maniera maggiormente autonoma la fase di apprendimento. Alla fine di ogni corso vi sarà un test per la verifica dell'apprendimento, sulla base dei risultati ottenuti si potrà ripetere la formazione per i partecipanti che non lo hanno superato, o ripetere tutto il corso, migliorandolo, nel caso in cui più della metà dei partecipanti non hanno superato il test. Insieme al test di apprendimento si farà compilare al personale il questionario di valutazione del corso con indicazione degli argomenti da approfondire.

#### 1.4 TRATTAMENTO, GESTIONE E RECUPERO DEGLI IMBALLAGGI

La gestione dei rifiuti, ed in particolare, quella degli imballaggi, per essere efficace si deve basare sulla responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione dei rifiuti stessi (dai produttori, ai distributori fino agli utilizzatori e ai consumatori). Il concetto di responsabilità condivisa prevede che tutti i soggetti coinvolti (imprese, Pubblica Amministrazione, consumatori, ecc.) concorrano al raggiungimento degli obiettivi di riduzione degli imballaggi. Il Consorzio intende inserirsi all'interno di questo processo utilizzando un sistema di trattamento, gestione e recupero degli imballaggi, costituito da una serie di procedure e azioni, messe in pratica con successo già in altre commesse (e per questo replicate per la presente Convenzione), le cui basi sono riconducibili, allo stesso modo, ai principi dell'economia circolare; quest'ultima, già citata precedentemente, con riferimento al trattamento, gestione e recupero degli imballaggi, prevede la creazione, a differenza dell'economia lineare, di un "cerchio perfetto" che consenta il riciclo e riutilizzo degli imballaggi. Come si può vedere nelle immagini la differenza sostanziale tra i due modelli è che mentre nel modello lineare i materiali grezzi diventano, alla fine del processo, rifiuti, nel modello circolare, attraverso il riciclo, i materiali grezzi vengono reinseriti nel ciclo produttivo, evitando la produzione di rifiuti.



Nelle immagini soprastanti le frecce grigie indicano delle fasi del ciclo che non sono attribuibili al Consorzio; quest'ultimo infatti entra in gioco dalla fase di distribuzione degli imballaggi, fase in cui i prodotti (con i relativi imballaggi) vengono distribuiti dal fornitore al Consorzio per svolgere i servizi; la fase successiva, ossia quella del consumo degli imballaggi consiste nel consumo dei prodotti e nella produzione di imballaggi che devono essere smaltiti. La differenza principale dei due modelli è che mentre in quello lineare l'imballaggio che rimane dopo il consumo del prodotto diventa un rifiuto, nel modello circolare l'imballaggio viene raccolto e riciclato in modo tale da poter essere reimmesso nel ciclo produttivo ed essere riutilizzato senza recare danno all'ambiente.

Fatta questa dovuta premessa per introdurre le linee guida alla base delle soluzioni promosse dal Consorzio per la riduzione degli imballaggi, entriamo ora nel dettaglio di queste soluzioni, volte a:

- ✗ riduzione degli imballaggi;
- ✗ riutilizzo degli imballaggi;
- ✗ riciclo degli imballaggi;
- ✗ recupero degli imballaggi.

**SOLUZIONI PER IL TRATTAMENTO, GESTIONE E RECUPERO DEGLI IMBALLAGGI**

OBIETTIVI	DESCRIZIONE
<b>RIDUZIONE</b>	<p>La riduzione alla fonte è l'opzione primaria nella gestione degli imballaggi, nell'ambito di politiche di consumo eco-sostenibili. Il Consorzio utilizzerà quindi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>× prodotti che abbiano imballaggi ecologicamente responsabili, quindi realizzati con materiale riciclato e/o riciclabile;</li> <li>× <b>eviterà il più possibile l'utilizzo di prodotti usa e getta:</b> ad esempio la metodologia Microrapid prevede il lavaggio e il riutilizzo delle frange in lavanderia evitando così l'utilizzo di panni monouso "usa e getta";</li> <li>× eviterà l'utilizzo di prodotti che hanno imballaggi in eccesso;</li> <li>× sceglierà i prodotti che hanno contenitori che possono essere avviati al riciclo più facilmente;</li> <li>× <b>uso di prodotti concentrati e loro diluizione sul luogo di impiego:</b> ad esempio per il sistema Microrapid verranno usati due tipi di dosatori, il Dosarapid e il Diluit;</li> <li>× <b>utilizzerà distributori automatici di detersivi</b> presso i quali l'addetto alle pulizie può di volta in volta ricaricare, con la dose predefinita di detersivo, un medesimo contenitore;</li> <li>× dirà ai fornitori che le scelte di acquisto saranno fatte sulla base dell'impatto ambientale dei prodotti;</li> <li>× <b>utilizzerà le Eco Caps Ecolabel della Sutter Professional:</b> queste sono capsule monodose idrosolubili contenenti il prodotto detersivo. I contenitori vengono sostituiti da sacchetti in plastica riciclabile al cui interno vi sono le capsule con dosi singole per la lavasciuga o per i vaporizzatori; a contatto con l'acqua le capsule si sciolgono lasciando come unico rifiuto da smaltire il sacchetto contenitivo;</li> <li>× utilizzo di imballaggi in materiale biodegradabile.</li> </ul>
<b>RIUTILIZZO</b>	<p>L'imballaggio sarà riutilizzato senza subire nessuna trasformazione; riutilizzare uno stesso prodotto significa evitare di produrre altri prodotti che svolgano la stessa funzione. Il Consorzio, per garantire l'effettivo riutilizzo dei contenitori dei prodotti, utilizzerà la seguente procedura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Per prima cosa su ogni contenitore verrà apposta una <b>targhetta anti-rimozione</b> univoca con <b>RFID</b>; tale codice sarà univoco per tutto il periodo di vita del contenitore;</li> <li>× Per ciascun contenitore verrà redatta una <b>scheda elettronica</b>, compilata tramite smartphone o tablet, riportante la data, il luogo di prelievo e consegna del contenitore, codice RFID e firmata digitalmente;</li> <li>× I <b>contenitori vuoti</b> verranno trasportati presso i centri del Consorzio per essere <b>lavati e asciugati</b>;</li> <li>× Ogni <b>40 riutilizzi</b>, o nel qual caso divenisse inadeguato alla sua funzione, il contenitore verrà automaticamente destinato <b>alla raccolta differenziata</b>;</li> <li>× Giunti alla <b>fine del loro ciclo</b>, i contenitori verranno così <b>sostituiti con altri aventi caratteristiche analoghe</b>, sia in termini qualitativi, che in termini di riciclabilità.</li> </ul>
<b>RICICLO</b>	<p>Gli imballaggi verranno separati dagli altri rifiuti e verranno scomposti nelle diverse tipologie di materiali che li compongono, in modo da <b>ridurre il volume</b>, anche per un migliore stoccaggio. Il Consorzio inoltre dà grande importanza alla raccolta differenziata che è il presupposto di ogni politica di smaltimento. La raccolta differenziata finalizzata al riciclaggio o al recupero è una soluzione che consente di ridurre il volume di rifiuti da destinare in discarica e di risparmiare materie prime ed energia. Al fine di rendere efficace la politica del riutilizzo dei rifiuti, il Consorzio promuoverà, nelle risorse coinvolte nello svolgimento dei servizi, sensibilità e attenzione ai problemi ambientali. Ciò con l'obiettivo di cambiare la concezione stessa del rifiuto, che deve essere considerato come una risorsa alternativa dalla quale, ad esempio, ricavare energia, oppure altri prodotti: il rifiuto diventa quindi una nuova materia prima. Affinché la raccolta possa svilupparsi al pieno delle proprie potenzialità, è necessario quindi il coinvolgimento e la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti nella Convenzione.</p>
<b>RECUPERO</b>	<p>L'imballaggio viene valorizzato e diventa materia seconda, ossia una nuova materia prima per produrre nuovi prodotti.</p>

Di seguito si riportano i marchi degli imballaggi utilizzati dai fornitori del Consorzio e che verranno usati per la presente Convenzione:

 <p>Il marchio identifica cartone ondulato riciclabile. Usare imballaggi costituiti da carta e cartone per la produzione di scatole fornisce grandi contributi in termini di recupero e riciclo. Le materie prime utilizzate per la produzione degli imballaggi sono completamente riciclabili; si sottolinea come anche gli inchiostri biodegradabili e atossici certificati per la stampa di scatole che vanno a contatto con sostanze alimentari.</p>	 <p>L'utilizzo del Marchio RECY offre garanzia che gli imballaggi utilizzati, costituiti da cartone ondulato, hanno i requisiti necessari ad essere recuperati dall'Associazione dei raccoglitori di materia prima seconda e/o di scarto (VFW - Vereinigung Fur Wertstoffrecycling GmbH) e ad essere riciclati dall'Associazione delle cartiere (VPWP - Vereinigung Pack Und Wellpappenpaplere). Il marchio RECY indica che la materia prima, carta e cartone, è riciclata e riciclabile al 100%.</p>
 <p>L'uso di imballaggi contrassegnati dal marchio Comieco certifica come l'azienda produttrice dell'imballaggio stesso appartenga al Consorzio di filiera previsto dall'art. 40 del Decreto Ronchi; ciò al fine di segnalare l'adempimento degli obblighi previsti per i produttori dalla normativa sugli imballaggi e sui rifiuti di imballaggi.</p>	 <p>Il "Der Grüne Punkt" è il marchio più utilizzato al mondo presente su milioni di confezioni da vendita. Il logo segnala al consumatore che è stato pagato il contributo per la gestione della raccolta differenziata. L'associazione europea PRO EUROPE, proprietaria del marchio "Der Grüne Punkt", accorda l'uso del marchio ai sistemi di raccolta nazionali ed organizza la collaborazione tra i paesi.</p>

**1.5 SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI PRODOTTI CON L'ATTIVITÀ E I PROCESSI DI PULIZIA**

Il Consorzio, al fine di gestire nel modo più efficace ed efficiente possibile i rifiuti prodotti dal servizio di pulizia, distingue questi ultimi in due categorie:

- × Rifiuti prodotti con i processi di pulizia, ossia i rifiuti provenienti:
    - ✓ dalla **svuotatura dei cestini e dei contenitori per la raccolta differenziata** dei rifiuti prodotti negli uffici dell'Amministrazione Contraente;
    - ✓ dal **materiale di risulta proveniente dalla raccolta di grossa pezzatura (indifferenziata)** effettuata dagli addetti del Consorzio durante il loro turno di pulizie negli uffici dell'Amministrazione Contraente.
- Questi rifiuti saranno **raccolti dagli addetti alle pulizie e portati ai punti di raccolta previsti per il ritiro** (in base alle diverse modalità di raccolta adottate dal Comune ove ha sede l'Amministrazione Contraente). Il Consorzio fornirà anche **contenitori** (qualora non presenti) e **sacchetti**, da posizionare negli spazi comuni e nelle aree destinate alla raccolta dei rifiuti, **per la raccolta differenziata** in modo tale che i rifiuti prodotti vengano suddivisi in maniera corrispondente alle modalità di raccolta adottata dal Comune ove ha sede l'Amministrazione. I **contenitori** e i **sacchetti** forniti saranno adeguati al codice colore della norma UNI EN "WASTE MANAGEMENT - WASTE VISUAL ELEMENTS" (Norma TC 183 WI 00183083 - UNI EN 840-1:2013) che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani. Nella tabella sottostante sono riportati i sacchi e i contenitori che il Consorzio fornirà alle Amministrazioni Contraenti.

 <p><b>SACCHI BIODEGRADABILI</b></p>	<p>Il Consorzio utilizzerà sacchi Mater-Bi, ossia compostabili e biodegradabili per natura, realizzati con sostanze bioplastiche che utilizzano componenti vegetali, come l'amido di mais.</p>
 <p><b>CONTENITORI PER RACCOLTA DIFFERENZIATA</b></p>	<p>Il Consorzio fornirà alle strutture dell'Amministrazione i contenitori (per carta, plastica, lattine) per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti in polipropilene colorato, apprezzato per la maggior durata garantita dalle ottime proprietà meccaniche di resistenza all'urto, dalle buone proprietà chimiche di resistenza all'acqua, grassi, alcool ed alcuni solventi. Tali contenitori sono impermeabili, leggeri, lavabili, di facile movimentazione, riutilizzabili e di lunga durata e sono stati già utilizzati dal Consorzio in altri appalti presso consorzi, enti, comuni, municipalizzate e privati, che nel tempo ne hanno apprezzato la praticità e la convenienza.</p>

- × **Rifiuti prodotti con l'attività di pulizia:** ossia tutti i rifiuti prodotti dall'addetto in seguito allo svolgimento del servizio di pulizia (**flaconi di plastica vuoti, panni, guanti di plastica, ecc.**).

Per la gestione di quest'ultima tipologia di rifiuti, il Consorzio utilizzerà un sistema software di tracciabilità dei rifiuti. Tale sistema consentirà di gestire e monitorare la raccolta differenziata dei rifiuti garantendo la tracciabilità degli stessi e il monitoraggio dei relativi flussi.

Grazie all'utilizzo di questo sistema il Consorzio potrà avere dati puntuali e certi sui quantitativi e sulle tipologie di rifiuti che gli addetti conferiranno, al termine delle loro attività, negli eventuali spazi messi a disposizione della Amministrazioni Contraenti (qualora disponibili) e poi presso gli spazi dedicati del Consorzio (magazzino di stoccaggio rifiuti). Il Consorzio, grazie all'utilizzo del sistema di tracciabilità dei rifiuti, potrà:

- \* **Incrementare la percentuale di raccolta differenziata** in linea con gli obiettivi previsti dalla normativa nazionale;
- \* **Incrementare la percentuale di prodotti riutilizzati** (ad esempio i flaconi di plastica che possono essere riutilizzati);
- \* **Attuare un risparmio economico** a seguito della riduzione della quantità di rifiuti;
- \* **Possibilità di creare un sistema di premialità** che incentivi gli addetti a fare correttamente la raccolta differenziata;
- \* **Avere un ritorno in termini di immagine e trasparenza del Consorzio;**
- \* **Contribuire notevolmente al miglioramento dell'ambiente;**
- \* **Aumentare l'attività di riciclo dei rifiuti.**

Il Sistema di Tracciabilità dei Rifiuti utilizza la tecnologia RFID (ovvero etichette con il codice a barre) che verranno posizionati sui sacchetti che saranno dati in dotazione a ciascun addetto. Ciascun RFID (o etichetta) identificherà univocamente sia la singola tipologia di rifiuto (flaconi di plastica, panni, guanti in plastica, ecc.) che l'edificio dell'Amministrazione Contraente dal quale provengono i sacchetti. Una volta finito il turno ciascun addetto porterà i sacchetti negli spazi messi a disposizione dall'Amministrazione Contraente (qualora presenti). Tali sacchetti verranno ritirati (in base ad un programma di ritiro stabilito in base alle necessità di ciascuna Amministrazione Contraente) dai Tecnici di Gestione del Magazzino. Una volta raccolti i sacchetti di tutte le Amministrazioni Contraenti, i Tecnici di Gestione del Magazzino li conferiranno al magazzino di stoccaggio dei rifiuti del Consorzio. Gli addetti, muniti di lettore ottico capace di rilevare il codice RFID, scannerizzeranno i sacchetti e invieranno i dati in tempo reale ad un Server centrale, per essere analizzati ed elaborati. Dopo aver scansionato i sacchetti, gli addetti si occuperanno di suddividere i rifiuti destinati al Riuso da quelli destinati al Riciclo. Ad esempio:



- \* **i contenitori di plastica dei prodotti di pulizia (vedi immagine a lato):** verranno riutilizzati 40 volte. L'addetto scansionerà il RFID presente su ciascun flacone e controllerà il numero di volte che è stato utilizzato. **Se è stato utilizzato meno di 40 volte**, il flacone verrà **lavato, asciugato e riempito nuovamente** con il prodotto di pulizia, e immagazzinato in attesa di essere **riutilizzato**. Se il flacone è stato utilizzato **più di 40 volte**, l'addetto lo **destinerà al processo di smaltimento/raccolta differenziata**;
- \* **le frange e i panni utilizzati per la pulizia:** l'addetto verificherà se i panni e le frange sono **usa e getta** o se sono **da ricondizionare**. Nel primo caso l'addetto destinerà i panni e le **frange al processo di smaltimento/raccolta differenziata**, nel secondo caso le frange e i panni verranno inviati in lavanderia per essere **lavati, asciugati** e immagazzinati in attesa di essere **riutilizzati**.

I dati rilevati dalla lettura dei codici RFID saranno inviati al software di tracciabilità dei rifiuti che consentirà di analizzarli, aggregarli, elaborarli, ed infine di creare report e statistiche che permetteranno al Consorzio di tenere sotto controllo tutta la gestione dei rifiuti prodotti con l'attività di pulizia.

## 1.6 RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>

Per garantire un elevato livello di tutela ambientale nell'ambito delle riduzioni di emissioni di CO<sub>2</sub>, il Consorzio indirizzerà le proprie scelte verso:

- \* veicoli a basso impatto ambientale;
- \* selezione accurata dei fornitori e magazzini;
- \* monitoraggio dei consumi dei veicoli

### REDUZIONE EMISSIONI DI CO<sub>2</sub>

#### VEICOLI A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

Il Consorzio prevede di mettere a disposizione della Convenzione veicoli a basso impatto ambientale. In caso di aggiudicazione, il Consorzio **si impegna a fornire copia delle carte di circolazione dei veicoli**. Si riporta di seguito un breve elenco dei mezzi che si prevede di utilizzare:

- \* **Porter Electric Power.** Equipaggiato con un **motore elettrico** da 10,5 kW e alimentato da batterie al piombo gel, il Porter Electric Power può percorrere, con una ricarica (che richiede 8 ore attraverso una presa a 220V, oppure di due ore a 380V) 110 km. Quanto alla batteria, la sua durata viene dichiarata in 80 - 90 mila km).
- \* **Doblò/Ducato/Iveco Daily Natural Power.** Rispetto al gasolio, i veicoli a metano non emettono particolato e le emissioni di ossidi di azoto **sono inferiori di circa il 90%**. Invece, rispetto all'alimentazione benzina, i propulsori a metano garantiscono **una riduzione degli ossidi di azoto di circa il 50%, degli idrocarburi incombusti di quasi il 75% e della CO<sub>2</sub> del 23%**, contribuendo così alla riduzione dell'effetto serra.
- \* **Biciclette elettriche.** Il Consorzio mette a disposizione del proprio personale impiegato anche **biciclette elettriche**. Tali mezzi potranno essere utilizzati per consentire trasferimenti più facili tra cantieri vicini e in zone soggette a limitazioni di traffico. Il modello garantirà una autonomia di almeno 60 km.

#### SCelta DEI FORNITORI E MAGAZZINI SITI PRESSO GLI IMMOBILI DELL'ENTE

Il Sistema di Qualità aziendale del Consorzio prevede che tutti i fornitori vengano costantemente monitorati e valutati in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti richiesti in sede di ordinazione. La valutazione iniziale dei fornitori viene effettuata sulla base delle Certificazioni ISO 9001 e ISO 14001 possedute dal fornitore. La scelta di quale fornitore (già presente nell'Albo fornitori aziendale) e magazzino utilizzare per la singola Amministrazione Contraente avverrà sulla base della **vicinanza all'area oggetto dell'appalto** così da ridurre gli spostamenti per i trasporti, con conseguente **riduzione di consumi di carburante e di produzione di CO<sub>2</sub>**, nonché, ovviamente, tale da garantire una maggiore tempestività di fornitura.

#### PROCEDURE E METODOLOGIE DI MONITORAGGIO DEI CONSUMI DEI VEICOLI

I mezzi che mette a disposizione il Consorzio per i servizi oggetto della Convenzione sono dotati di dispositivi tecnologici di ultima generazione e il Consorzio dispone di sistemi di controllo degli itinerari che consentono un'analisi dei tragitti al fine di ridurre il tempo e la distanza e, pertanto, l'emissione di CO<sub>2</sub>. Di seguito si riporta una breve descrizione di tali strumenti:

- \* Mezzi con software di controllo dei consumi della guida: si tratta di un sistema software che fornisce consigli per ridurre i consumi di carburante e le emissioni di CO<sub>2</sub>, rendendo ogni viaggio sempre più economico ed ecologico;
- \* **Mezzi con piattaforma tecnologia info-telematica:** consente di fare e ricevere telefonate e ascoltare gli sms o e-mail in arrivo senza togliere le mani dal volante e senza distogliere lo sguardo dalla strada. In questo modo l'operatore non dovrà fermarsi in caso di comunicazioni e potrà proseguire costantemente il viaggio, mantenendo uno **stile di guida adeguato al contenimento dei consumi**;
- \* **GPS:** sarà possibile localizzare in tempo reale tutti i mezzi a disposizione; in questo modo i veicoli potranno essere monitorati e gli addetti al controllo del Consorzio potranno verificare che gli addetti percorrano il tragitto indicato per **limitare il consumo di carburante e l'emissione di CO<sub>2</sub>**.



## L. MISURE PER IL CONTENIMENTO DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

### L.1 DETERGENTI MULTIUSO UTILIZZATI PER LE PULIZIE ORDINARIE

Nella tabella riportiamo l'elenco dei prodotti detergenti multiuso destinati alla pulizia di ambienti interni, ivi incluse finestre e servizi sanitari, utilizzati per le pulizie ordinarie. **SI SEGNALE COME TUTTI I DETERGENTI PROPOSTI SIANO IN POSSESSO DELL'ETICHETTA ECOLABEL EU.**

TIPOLOGIA	NOME COMMERCIALE	MARCA
Detergente per la manutenzione ordinaria di tutti i pavimenti e superfici lavabili. Delicatamente profumato, lascia nell'ambiente una gradevole fragranza, lasciando il pavimento lucido e pulito.	LIME	ECOSI INNOVATIVE HYGIENE SYSTEMS
Detergente acido per la pulizia e la rimozione di calcare e sporco in genere da bagni e sanitari. La sua schiumosità favorisce una facile aderenza alle superfici verticali, senza necessità di risciacquo.	TULIP	
Detergente per la pulizia di vetri, specchi cristalli e tutte le superfici lavabili quali arredi, porte, mobili, ecc. La sua formula permette di detergere e spolverare le superfici in modo rapido ed efficace.	TEA	
Detergente per parquet e laminati privo di sapone e cere, altamente efficace ed in grado di trasportare via lo sporco. Delicato sui materiali e sulla pelle, leggermente profumato e privo di pericolosità.	PARKETTO	KIEHL die saubere Lösung
Detergente intenso, con elevata forza pulente per uso universale, asciuga velocemente, senza ricorrere all'uso di alcali, acidi, tensioattivi o enzimi.	RIVAS	
Detergente polivalente per la pulizia giornaliera di tutti i tipi di pavimento, anche protetti. Altamente concentrato, adatto per un utilizzo nel secchio o in piccole lavasciuga.	FLOOR ECOLABEL	

TIPOLOGIA	NOME COMMERCIALE	MARCA
Detergente disincrostante e deodorante, in capsule idrosolubili, per rubinetti, rivestimenti ed arredi bagno. Lascia le superfici lucide con effetto anti-deposito del calcare.	BATH ECOLABEL	
Detergente multiuso, in capsule idrosolubili, per tutte le superfici moderne, arredi, specchi, vetri e porte, dal basso impatto ambientale relativamente a imballaggio e trasporto.	MULTI ECOLABEL	
Detergente disincrostante ecologico, può essere utilizzato anche per il lavaggio di fondo di pavimenti in ceramica e gres con mop e frange.	4EcoCAL	
Detergente ecologico profumato senza risciacquo, ideale per la manutenzione di tutti gli ambienti trafficati come uffici, scuole, ecc. Utilizzabile sia manualmente, con mop o frange, che con macchine lavasciuga.	4EcoCLEAN	
Detergente anticalcare ecologico e profumato, pulisce e lucida sanitari, ceramiche e le superfici che necessitano di una frequente manutenzione. Rimuove calcare e residui di sporco in genere lasciando nell'ambiente un delicato profumo.	4EcoDUCK	
Detergente ecologico autoasciugante, ideale per pulire senza lasciare aloni su vetri, specchi, cristalli, porte, acciai, arredi, computer, scrivanie, e qualunque superficie lucida. La particolare formulazione rimuove facilmente lo sporco da tutte le superfici lasciandole lucide e ben sgrassate.	4EcoGLASS	

## L.2 DISINFETTANTI

L'esperienza pluriennale maturata nei servizi di pulizia e sanificazione del Consorzio, così come anche le varie ricerche di mercato effettuate, hanno dimostrato come non esistano prodotti disinfettanti dotati dell'etichetta ambientale Ecolabel o equivalente (in generale, dotati di etichettature ambientali di tipo I). Ciò è anche deducibile dal DM 12/05/2012 e dal successivo DM 18/10/2016 nel quale si parla di marchio Ecolabel solo per prodotti detergenti e prodotti speciali (riportati nel precedente paragrafo A.1 e nel successivo A.2), ma non per i disinfettanti, in relazione ai quali il requisito richiesto è relativa all'autorizzazione del Ministero della Salute come presidi medico-chirurgici, ai sensi del DPR n. 392/1998, riportando in etichetta la dicitura "Presidio medico-chirurgico e Registrazione del Ministero della salute n°.....".

Alla luce di tali considerazioni, nella tabella seguente, per ogni disinfettante che verrà impiegato, oltre alla tipologia, al nome commerciale e alla marca, verrà riportato il numero di registrazione/autorizzazione. Si evidenzia ad ogni modo che, qualora vi siano, allo stato attuale, prodotti disinfettanti con etichettatura Ecolabel di cui il Consorzio non ne è a conoscenza, gli stessi verranno impiegati nelle attività di pulizia e sanificazione. Parimenti, qualora il Consorzio fosse l'aggiudicatario della Convenzione e al momento dell'avvio dei servizi presso ogni AC, ovvero in corso d'opera, saranno disponibili prodotti disinfettanti con etichettatura Ecolabel, gli stessi verranno impiegati nelle attività.

TIPOLOGIA	NOME COMMERCIALE	MARCA	N° REGISTRAZIONE/AUTORIZZAZIONE
È un disinfettante sgrassante che garantisce una disinfezione efficace a basse concentrazioni. Rispetta quanto previsto dalla Circolare del Min. della Salute del 06/10/2014: Malattia da Virus Ebola (MVE)	DEORNET CLOR		<b>Deornet Clor</b> è un presidio medico chirurgico, il cui numero di registrazione/autorizzazione è: <b>N°19805</b>
È un disinfettante detergente, ideale sia per la disinfezione che per la pulizia delle superfici. Semplifica le procedure e garantisce sempre un'efficace disinfezione su tutte le aree omogenee.	RIFRAX SAN		<b>Rifrax San</b> è un presidio medico chirurgico, il cui numero di registrazione/autorizzazione è: <b>N°19435</b>
È un disinfettante destinato all'impiego come battericida, fungicida e virucida. Si applica a basse temperature ed è in grado di eliminare odori sgradevoli rispettando le fibre dei tessuti trattati.	AQUOXIL		<b>Aquoxil</b> è un presidio medico chirurgico, il cui numero di registrazione/autorizzazione è: <b>N°19428</b>

## L.3 PRODOTTI UTILIZZATI PER USI SPECIFICI E DETERGENTI SUPERCONCENTRATI MULTIUSO, PER SERVIZI SANITARI E PER LA PULIZIA DELLE FINESTRE

Nella tabella riportiamo l'elenco dei prodotti utilizzati per usi specifici e detergenti superconcentrati multiuso, per servizi sanitari e per la pulizia delle finestre. **Si segnala come tutti i prodotti siano in possesso dell'etichetta Ecolabel EU** o, in alternativa, di altra etichettatura ambientale di Tipo I conforme alla norma ISO 14024. Nel caso specifico, l'altra certificazione in possesso di alcuni dei prodotti proposti è la **Österreichisches Umweltzeichen Baume**, che è un marchio ecologico austriaco creato nel 1991 dal Ministero dell'Ambiente, della Gioventù e della Famiglia.

TIPOLOGIA	NOME COMMERCIALE	MARCA	ETICHETTA ECOLABEL O EQUIVALENTE
Sgrassatore ecologico pronto uso, ideale per eliminare velocemente sporchi grassi, unti, sporchi misti sia animali che vegetali e residui organici in genere. La sua particolare formulazione lo rendono un prodotto ideale in ogni situazione di sporco.	4EcoGREASE		
Cera idonea per l'utilizzo su tutti i pavimenti incerabili, quali PVC, linoleum, gomma naturale e altri materiali plastici. Può essere anche utilizzata su pavimentazioni dure come quelle in pietra naturale.	LOGLIFE POLISH		
Cera utilizzata nella protezione delle pavimentazioni dure ed elastiche, assicura un'eccellente resistenza anche ad alcool e disinfettanti, idonea per l'utilizzo su tutti i pavimenti cerabili, specialmente su pavimentazioni elastiche in PVC, linoleum, gomma naturale e altri materiali sintetici.	LOGLIFE COMPLETE		
Decerante ad alte prestazioni adatto a rimuovere qualsiasi tipo di cera, agisce perfettamente anche in caso di strati particolarmente persistenti o su pavimenti con molte stratificazioni. Può essere utilizzato anche su pavimentazioni sensibili agli alcali, particolarmente adatta a PVC, linoleum, caucciù.	LINAX COMPLETE		
Decerante universale idoneo per l'utilizzo su tutti i pavimenti resistenti all'acqua quali PVC, linoleum, caucciù e altri materiali sintetici speciali. Adatto anche per pavimentazioni dure come quelle in pietra naturale.	LINAX STRIPPER		

## M. SICUREZZA, TIPO DI MACCHINE

### M.1 PROCEDURE INERENTI LA GESTIONE DELLA SICUREZZA D.LGS. 81/2008

Il Consorzio ha sviluppato al proprio interno un sistema di gestione della sicurezza secondo le richieste legislative in materia di igiene, salute e sicurezza del lavoro previste dal D. Lgs. 81/08. Tale sistema è stato altresì implementato secondo quello che allo stato attuale è lo standard maggiormente diffuso e condiviso a livello internazionale, ovvero **OHSAS 18001:2007**, edito dal BSI e sviluppato con il supporto sia di Enti di Normazione e Accreditamento che Istituti di Certificazione internazionali. Lo standard, destinato alle organizzazioni di tutte le dimensioni e settori merceologici, rappresenta in senso moderno un modello di sistema di gestione particolarmente duttile e di generale applicazione, il cui **scopo primario è quello di promuovere le buone pratiche di gestione della sicurezza e salute sul lavoro, in armonia con quanto previsto dal D.Lgs 81/08**.

In relazione a tale standard, si sottolinea come le aziende indicate abbiano conseguito la relativa certificazione.

AZIENDA	CERTIFICATORE	N° CERT.	SCAD.
<b>Ecocleaning Italia</b>	DNV GL Business Assurance Italia	206470-2016-AHSO-ITA-ACCREDIA	Dic. 2018
<b>GSN</b>	SGS Italia.	IT 10/0709	Ago. 2019
<b>Cooperativa Morelli</b>	SMC	CO 3513	Dic. 2020
<b>S.A.V.E.T.</b>	DNV GL Business Assurance Italia	76942-2010-AHSO-ITA-SINCERT	Mag. 2019
<b>Silva</b>	SGS Italia	IT 17/0370.00	Mag. 2020

La sicurezza sul lavoro è dunque un tema su cui il Consorzio ha scelto con convinzione di investire particolari attenzioni e risorse, sia in termini di politiche aziendali generali, che in termini di specifiche procedure nell'ambito dell'erogazione dei servizi.

### M.1.1 POLITICHE GENERALI CIRCA LA GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO

In termini di politiche generali, il Consorzio ritiene sia necessario un lavoro costante che comporti aggiornamenti continui in ambito di formazione, attrezzature e DPI (Dispositivi di Protezione Individuale).

Dal punto di vista della **formazione**, si segnala come la maggior parte del personale impiegato nella Convenzione sarà già formato. Le società del Consorzio provvedono abitualmente alla formazione del proprio personale sulla sicurezza, ottemperando alle indicazioni del D.lgs. 81/08 ed assicurando a tutti i lavoratori una formazione conforme con riferimento al posto di lavoro e alle mansioni svolte. La formazione prevista per la presente Commessa, in linea con le indicazioni del D.Lgs. 81/08, come già visto al Capitolo E, prevede una formazione che trasmetta:

- × **Conoscenza dei pericoli** (con particolare riferimento a prodotti chimici e attrezzature);
- × **Valutazione dei rischi** ed eliminazione delle cause;
- × **Informazione e formazione** di tutto il personale sui loro diritti e doveri;
- × Adozione di **corrette procedure di lavoro e di emergenza** e assunzione di comportamenti consapevoli;

Accanto a questa formazione di base, sono previste iniziative di formazione specifiche per il personale operativo impegnato nella presente commessa, tra cui il corso sulla sicurezza e igiene sul lavoro, quello sul primo soccorso e quello relativo alla lotta agli incendi.

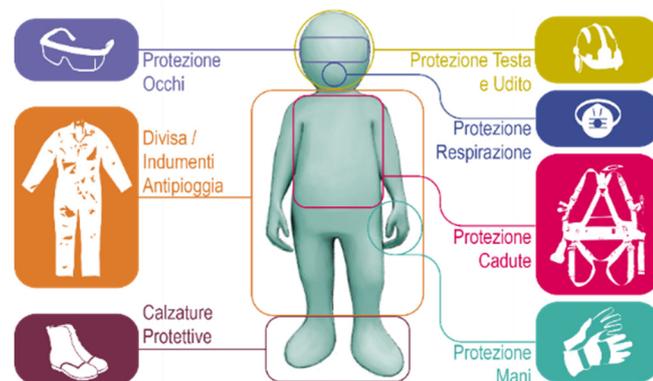
Per quanto riguarda le **attrezzature**, il Consorzio porrà particolare attenzione al trattamento dei macchinari:

- × **Modalità di custodia dei macchinari nel periodo di inattività**: copertura dei carrelli e attrezzature mediante appositi teli dotati di chiusura di sicurezza; chiusura a chiave dei locali assegnati al Consorzio ogni qualvolta verranno lasciati incustoditi; compilazione del modulo per la chiusura del magazzino con nominativo dell'operatore, data, ora, ecc.
- × Verifica della corretta messa a terra degli strumenti elettrici.
- × **Utilizzo di carrelli con scomparti di sicurezza chiusi a chiave** per evitare utilizzi impropri da parte di terzi durante l'esecuzione delle attività (soprattutto nel caso delle pulizie presso le scuole di infanzia e le scuole elementari).
- × Flaconi dotati di **tappi con chiusura/apertura a pressione** per evitare utilizzi impropri.
- × Macchinari dotati di dispositivi atti a garantire la sicurezza dell'operatore e di terzi.
- × Macchinari sottoposti a **pulizia a fine servizio** e mantenuti nel rispetto delle schede tecniche e di sicurezza.

Presso i magazzini sarà presente un'adeguata dotazione di strumenti di backup che permettono la sostituzione dei macchinari entro 30 minuti per qualsiasi motivo (rottura, eccessiva rumorosità, ecc.), garantendo il proseguo del servizio.

Infine, con riferimento ai **DPI**, si evidenzia come il **personale impegnato sarà dotato ed adeguatamente addestrato all'uso di idonei dispositivi di protezione individuali** (DPI, guanti protettivi, mascherine antipolvere, occhiali protettivi, ecc.) e collettivi (DPC cartelli pavimento bagnato, transenne, ecc.). L'adozione di tali strumenti sarà individuata valutando sia i rischi generali, l'uso di prodotti chimici e attrezzature, che quelli specifici, in funzione dei vari contesti presenti presso le singole AC. Ai sensi dell'Art. 18, co. B del D. Lgs. 81/08, all'interno delle squadre operative verranno individuati degli operatori, cui verrà demandato il coordinamento ed il controllo delle misure di sicurezza da adottare nello svolgimento del servizio e in caso di emergenza, il corretto utilizzo dei DPI e DPC e il corretto impiego di strumenti, prodotti ed attrezzature. Tali dispositivi saranno assegnati individualmente, in base alle mansioni di ogni operatore, e saranno soggetti a periodica sostituzione. Il Consorzio provvederà a rifornire costantemente i magazzini di tali dispositivi, in modo da averne sempre a disposizione per eventuali sostituzioni. Nello schema al lato sono evidenziate le parti del corpo degli operatori che saranno protette dai vari dispositivi.

P	4	4	8	12	16
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1	2	3	4
		1	2	3	4



### M.1.2 POLITICHE SPECIFICHE CIRCA LA GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO

Oltre alle misure di carattere generale, sarà fondamentale poi affrontare il tema della sicurezza all'interno dei vari contesti operativi, per poter adattare procedure e metodologie alle varie realtà, alla luce anche dell'esame di eventuali rischi specifici dovuti a caratteristiche peculiari di ogni AC.

Il **Consorzio predisporrà per questo un Piano di Sicurezza**, che aderisca alle caratteristiche delle varie AC, e che si baserà sulle analisi del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e sulle indicazioni dei DUVRI forniti dalle Amministrazioni stesse.

Il Consorzio inviterà alla redazione dello specifico Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che sarà personalizzato per ciascun immobile su cui si dovrà operare. Il documento ha lo scopo di descrivere le misure tecniche, organizzative e procedurali che saranno messe in atto nello svolgimento dei lavori oggetto dell'Appalto per tutelare la sicurezza e la salute dei propri lavoratori e del personale di Terzi eventualmente presenti. Questo consente di garantire, alla presa in carico del servizio:

- × la garanzia della pulizia e dell'igiene adeguata per tutti i locali oggetto del servizio;
- × una valorizzazione delle capacità delle risorse umane già impiegate;
- × una standardizzazione della qualità del servizio in tutte le aree;
- × l'ottimizzazione delle risorse al fine di una migliore organizzazione del servizio;
- × una maggiore soddisfazione degli utenti dei servizi offerti e degli operatori impiegati nel servizio.

A fronte di ogni rischio verranno evidenziate le misure di prevenzione e protezione adottate. Ogni fattore di rischio (pericolo) identificato come potenzialmente presente sarà valutato calcolando un valore di rischio secondo la formula:  $R = P \times D$ ; dove R rappresenta il livello di rischio, P la probabilità o frequenza del verificarsi del danno atteso e D individua la magnitudo del danno stesso, e si può raffigurare nella matrice al lato. Nella matrice è possibile identificare quattro possibili "livelli di rischio" (R). I rischi maggiori occupano le caselle in alto a destra (danno letale, probabilità elevata), quelli minori le posizioni più vicine all'origine degli assi (danno lieve, probabilità trascurabile).

Grazie alle azioni che verranno intraprese siamo in grado di contenere sensibilmente il livello di rischio per gli addetti e per terzi eventualmente presenti. Ad esempio, potremo avere:

PERICOLO E/O RISCHIO	P	D	R	MISURA DI PREVENZIONE E PROTEZIONE
Rischio elettrico	1	4	4	Prevalente impiego di strumenti a batteria. Formazione mirata per evitare che gli addetti lascino i cavi elettrici di alimentazione delle macchine sul pavimento bagnato.

Il tipo e il livello di rischio dipenderà da valutazioni di carattere generale, dalle caratteristiche degli immobili e dai flussi di utenti e dipendenti dell'AC: saranno individuate conseguentemente sia misure e procedure di prevenzione e protezione relative sia agli addetti ai servizi che al personale dell'Amministrazione, oltre che per gli utenti.

A titolo indicativo e non esaustivo si indicano di seguito i principali rischi che verranno valutati:

RISCHI PER IL PERSONALE AMMINISTRATIVO E PER GLI ADDETTI	
× Rischio elettrico;	× Rischi presenti nei luoghi di lavoro dei Committenti;

**RISCHI PER IL PERSONALE AMMINISTRATIVO E PER GLI ADETTI**

× Rischio elettrocuzione;	× Rischio infortunio per urto con veicoli;
× Rischio elettrico contatto diretto / indiretto;	× Rischio infortunio - contusioni;
× Rischio microclimatico;	× Rischio durante lavori da soli e/o in luoghi isolati;
× Rischio presenza linee elettriche alto voltaggio;	× Rischio emergenza – cartellonistica;
× Rischio chimico;	× Rischio stoccaggio sostanze chimiche;
× Rischio di incendio miscele esplosive o comburenti;	× Rischio infezioni per contatto con agenti biologici;
× Rischio caduta dall'alto, pulizia in quota;	× Rischio infortunio caduta di oggetti da scaffalature;
× Rischio infortunio - caduta di attrezzi;	× Rischio attrezzature di lavoro - attrezzature non conformi;
× Rischio di caduta e scivolamento;	× Rischio lesioni lombari;
× Rischio generico per interferenze;	× Rischio posturale/sovraccarico degli arti superiori;

**RISCHI PER IL PERSONALE AMMINISTRATIVO E PER L'UTENZA PRESENTE DURANTE LE FASI DI LAVORO**

× Rischio di caduta e scivolamento;	× Rischio elettrico;
× Rischio infortunio - caduta di attrezzi;	× Rischio microclimatico;

Il Consorzio porrà infine particolare attenzione ai rischi lavorativi da interferenza con le normali attività svolte all'interno dei locali o legati alla presenza di altri operatori esterni negli ambienti oggetto del servizio. A tal proposito saranno adottate soluzioni di tipo gestionale, organizzativo e tecnologico, individuando gli interventi per migliorare i luoghi e le condizioni di lavoro, a tutela degli utenti, degli operatori e dell'utenza esterna. Per garantire il rispetto delle condizioni di sicurezza degli operatori e ridurre al minimo i rischi di interferenza, i servizi saranno svolti, compatibilmente con le necessità organizzative specifiche, in orari possibilmente diversi rispetto a quelli in cui opera il personale dell'AC e/o in cui è presente l'utenza, o quantomeno, negli orari di minimo affollamento. **A tal fine si concorderanno con la singola AC le modalità operative** di gestione degli orari al fine di eliminare o ridurre al minimo i rischi di interferenza tra attività lavorative diverse. Nel caso di compresenza di personale dell'Ente e/o utenza esterna negli orari di effettuazione dei lavori di pulizia, saranno valutati i rischi interferenziali e posti in essere tutti gli accorgimenti indispensabili atti ad eliminare o ridurre i rischi stessi:

- × **Pericolo di inciampo, di scivolamento, di pavimento bagnato e sversamenti:** le superfici di transito che dovessero risultare bagnate e quindi a rischio scivolamento sia per i dipendenti dell'Amministrazione che per il pubblico utente saranno opportunamente segnalate con cartello a cavalletto indicante il pericolo, posizionato a pavimento nelle zone "a monte ed a valle" del punto interessato.
- × **Rumore dovuto all'utilizzo di macchinari:** verrà effettuata la temporanea chiusura del locale/spazio di intervento oppure si posticiperà l'esecuzione del lavoro in orario con assenza di persone.
- × **Dotazione, alle varie squadre, di opportuni dispositivi di telefonia o radio UHF** per comunicare tempestivamente situazioni di emergenza, anomalie od altro, che gli operatori dovessero riscontrare durante l'esecuzione del servizio;
- × In conformità alla vigente normativa di sicurezza, qualora si operi in **aree non particolarmente frequentate** (e generalmente in tutte le attività particolari), si provvederà a delegare l'attività ad **almeno due operatori**, per garantire l'immediato intervento in tutti i casi di necessità inerenti la sicurezza;
- × **Utilizzo di strumenti e attrezzature rispondenti alle normative di sicurezza vigenti**, preferendo interventi da terra anche per attività a media altezza (ad es. utilizzando specifiche prolunghie dotate di snodi per la pulizia delle parti alte di mobili, la deragnatura, ecc.) e segnalando accuratamente, transennando l'area di lavoro ogni qualvolta si renda necessario, per tutte le lavorazioni che prevedano l'utilizzo di scale e ponteggi, ed in generale per tutte le lavorazioni che possano produrre dei rischi per terzi eventualmente presenti.

Oltre a queste misure, saranno di volta in volta considerate le caratteristiche specifiche di ogni Amministrazione. Già in fase di redazione dell'Anagrafica e durante la Valutazione dei Rischi specifici di un immobile, **il Consorzio si coordinerà con l'AC per valutare di comune accordo le possibili interferenze sia in termini di operatività che in termini di orari**. Sarà inoltre importante mettere a disposizione dell'AC tutte le informazioni rilevanti per permettere analoghe valutazioni. **A tal proposito, all'interno del Sistema Informativo, sarà presente un modulo specifico dedicato al coordinamento con l'AC**. Al suo interno le Amministrazioni potranno esaminare costantemente le attività previste per i giorni successivi. Le varie attività saranno corredate da planimetrie, in cui saranno indicate le aree interessate dai servizi, i flussi degli operatori, la valutazione dei rischi presenti rappresentati con chiare simbologie. Il Consorzio metterà inoltre a disposizione dell'Amministrazione un modulo analogo per immettere i dati circa le attività previste.

**M.2 TIPOLOGIE DI MACCHINARI E ATTREZZATURE**

I razionali sottesi nella scelta da parte del Consorzio di macchinari e attrezzature hanno tenuto in considerazione non solo la loro efficacia in relazione alle esigenze delle singole AC e alle specifiche strutturali degli immobili, ma, come anche richiesto dalla documentazione di gara, anche precise caratteristiche (**rumorosità, capacità di ridurre gli impatti energetici, idrici ed ambientali**). Prima di entrare nel dettaglio, si elencano di seguito le linee guida principali seguite nella scelta:

- × Conformità alle **norme antifortunistiche** vigenti e dotati di idonei dispositivi di sicurezza;
- × **Economia di utilizzo** garantita da **strumenti a basso assorbimento elettrico**, opportunamente certificati dal produttore nella scheda tecnica e di conformità che segue il macchinario durante tutto il suo ciclo di vita;
- × **Riduzione del consumo energetico del 50% e del consumo dell'acqua di circa 40%** rispetto alle macchine meno efficienti presenti sul mercato, grazie ad una continua ricerca sul mercato, da parte dell'Ufficio Acquisti, degli strumenti e delle innovazioni tecnologiche che garantiscono un **minor impatto ambientale**;
- × Facilità di **disassemblaggio e riciclo**, a garanzia dell'impegno nella **riduzione dell'impatto ambientale durante tutto il ciclo di vita** dei propri strumenti, anche quando non sono più utilizzati per l'effettuazione di servizi operativi;
- × Utilizzo di **materiali riciclati per la produzione** degli strumenti, che garantisce fin dall'origine che gli strumenti scelti rispettano l'ambiente;
- × **Biodegradabilità** dei componenti fisici;
- × Utilizzo di aspiratori - aspiraliquidi dotati di **appositi filtri e microfiltri certificati a norma ISO 1822-1** - classe di filtraggio per materiale in sospensione: "H (HEPA)", accompagnate dalle corrispondenti Schede tecniche e Certificati di conformità;
- × **Utilizzo di macchine a vapore per la sanificazione delle superfici**, che sono in grado di ridurre la carica batteriostatica dell'ambiente trattato in modo completamente naturale e rispettoso dell'ambiente, permettendo altresì di ridurre l'uso di panni;
- × **Riduzione dell'utilizzo** di materiali ed attrezzature che siano **usa e getta**, al di fuori delle aree per le quali è strettamente necessario, privilegiando la meccanizzazione del lavoro, garantendo massima efficacia dell'azione di lavaggio, limitazione dei tempi di ingombro delle aree, massima pulizia e disinfezione delle superfici;
- × **Utilizzo di mop e panni in microfibra**, che, grazie alle loro caratteristiche elettrostatiche, sono in grado di attirare e trattenere le particelle di sporco, polvere, ecc., ricorrendo così a piccolissime quantità d'acqua.

Di seguito si presenta la gamma di macchinari previsti per l'esecuzione del servizio (per un maggior dettaglio, si rimanda all'allegato con le schede tecniche di ognuna), alcune delle quali già accennate al Capitolo E, con rilievo specifico di:

- × **modalità di utilizzo** in relazione alle attività da svolgere e alle Aree Omogenee;
- × **capacità operativa**, ovvero l'efficienza espressa in termini di mq/ora;
- × **rumorosità** (in dB): si segnala come tutti i macchinari che verranno impiegati hanno una rumorosità ampiamente inferiore agli 80 dB(A) - decibel, soglia stabilita dal D.Lgs. 81/08 al di sotto della quale l'operatore non corre alcun rischio specifico;
- × **capacità di ridurre gli impatti energetici, idrici e ambientali (impatto ambientale)**.

È, inoltre, opportuno sottolineare che il livello di meccanizzazione è vincolato, oltre che alle caratteristiche architettoniche delle aree interessate al servizio, al livello di traffico e di ingombro delle stesse ed alla tipologia di sporco presente, anche all'efficacia ed all'efficienza delle macchine impiegate; per questo il dato relativo alla capacità operativa, espresso in mq puliti nell'unità di tempo (n.1 ora di servizio) risulta di fondamentale importanza.

TIPO/MARCA	MODALITÀ DI UTILIZZO	C. OP.	RUM.	IMPATTO AMBIENTALE
<b>SWINGO XP-R &amp; XP-M TASKI</b>	Lavasciuga uomo a bordo per tutte le aree omogenee di grandi dimensioni	4500 	69	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Serbatoio con risparmio idrico 70%</li> <li>× Basso assorbimento elettrico - 1100 W</li> <li>× Arresto automatico e stand by intelligente</li> <li>× Riciclabilità dei componenti al 100%</li> </ul>
<b>SWINGO 755 B/755 E TASKI</b>	Lavasciuga uomo a terra per tutte le aree omogenee di medio-piccole dimensioni	1290 	64	<ul style="list-style-type: none"> <li>× <b>TASKI IntelliFlow</b>: sistema dosaggio automatico che garantisce un risparmio del 30-50% di detergente.</li> <li>× <b>TASKI IntelliDose</b>: sistema diluizione automatica che riduce gli sprechi di prodotto.</li> </ul>
<b>HAKO ANTIBAC Hako</b> <i>Clean ahead</i>	Lavasciuga uomo a terra per tutte le aree omogenee di medio-piccole dimensioni	4200 	61	Trattamento "HAKO-Antibac" che migliora le condizioni igieniche di tutti i serbatoi, riducendo drasticamente la crescita di ogni specie di batteri, muffa e spore, abbattendo l'uso di. I test (ISO 22196) hanno dimostrato una riduzione del 99.9 % di batteri e spore.
<b>AS 10 P/I ghibli &amp; wirbel</b>	Aspirapolvere per tutte le aree omogenee di medio-piccole dimensioni	350 	60	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Basso assorbimento elettrico - 1000 W</li> <li>× Filtro a cartuccia HEPA</li> <li>× Sacchetti in carta ecologica</li> <li>× Classe Efficienza A</li> </ul>
<b>T1 ghibli &amp; wirbel</b>	Aspirapolvere dorsale, ideale per le aree omogenee congestionate	160 	57	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Filtro a cartuccia HEPA</li> <li>× Sacchetto fleece</li> <li>× Classe Efficienza A</li> <li>× filtro tela, aria in uscita e di protezione</li> </ul>
<b>FA15+ FIMAP</b>	Aspirapolvere per tutte le aree omogenee di medio-piccole dimensioni	350 	78,2	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Filtri ECO ENERGY HEPA</li> <li>× Classe energetica B</li> <li>× Solo 29,8 kWh annui di consumo</li> <li>× Classe di riemissione polveri B</li> </ul>
<b>NT 70/2 KARCHER</b>	Aspira solidi e liquidi per tutte le aree omogenee di medio-piccole dimensioni	350 	75	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Cartuccia filtro in carta</li> <li>× Motore ad alte prestazioni max 2.400 W</li> <li>× Capace di alte prestazioni sia in portata sia in depressione a seconda delle necessità</li> </ul>
<b>DYNAMIC (vari modelli) LINDHAUS</b> <i>QUALITY CLEANING EQUIPMENT</i>	Battitappeto da utilizzare nelle aree omogenee con tappeti/moquette, molto robusto grazie a supporti in metallo e cuscinetti a sfera che ne ottimizzano l'efficacia	750 	74	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Classe energetica principale A</li> <li>× Filtro elettrostatico (3M Filtrete) assicura il 98% di efficienza filtrante a 0.3 micron</li> <li>× Carboni attivi e microfiltri atti a intrappolare i cattivi odori eventualmente presenti</li> <li>× Trattamento antisettico TOTAL per impedire la fuoriuscita di microrganismi viventi.</li> </ul>
<b>ERGODISC (vari modelli) TASKI</b>	Monospazzola ideale per lavaggio a fondo, deceratura, lucidatura, shampounatura ad umido	120 	57	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Basso assorbimento elettrico - 800 W</li> <li>× Isolamento contro dispersione elettrica</li> <li>× Sistema sicurezza contro sprechi idrici</li> <li>× Riciclabilità dei componenti al 90%</li> </ul>
<b>Bd 17/5 C KARCHER</b>	Mini monospazzola per aree di piccole dimensioni, per lavaggio a fondo e deceratura	100 	60	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Basso assorbimento elettrico - 120 W</li> <li>× Serbatoio opzionale contro sprechi idrici</li> <li>× Possibilità di regolare la velocità desiderata delle spazzole, senza sprechi di energia</li> </ul>
<b>AQUAMAT 20 TASKI</b>	Lavamoquette adatta per il lavaggio in tutte le aree omogenee dotate di superfici dure e superfici tessili.	25 	66	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Basso assorbimento elettrico - 1050 W</li> <li>× Riciclabilità dei componenti al 90%</li> <li>× Sistema di filtraggio Hepa H</li> <li>× Possibilità di regolare la velocità desiderata delle spazzole, senza sprechi di energia</li> </ul>
<b>KM 75/40 KARCHER</b>	Spazzatrice per superfici stradali (parcheggi, viabilità interna) e percorsi promiscui	3375 	75	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Basso assorbimento elettrico - 1000 W</li> <li>× Sistema di filtraggio Hepa H</li> <li>× Riciclabilità dei componenti al 95%</li> <li>× Sistema intelligente Start &amp; Stop</li> </ul>
<b>SANISYSTEM POLI</b> <i>TECNOLOGIA A ULTRASUONI</i>	Generatore di vapore per la disinfezione di superfici e tessuti afferenti a qualsiasi area omogenea	na* 	na**	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Controllo automatico ciclo di lavoro e assorbimento energetico</li> <li>× Verifiche di laboratorio certificano la totale assenza di tossicità inalatoria</li> <li>× Non richiede l'uso di prodotti chimici</li> </ul>
<b>Ms99 SAPIO</b> <i>life</i>	Nebulizzatore per la disinfezione degli ambienti sanitari (servizi igienici) e lavorativi in genere.	307 	na**	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Disinfettante biodegradabile, atossica e non corrosiva</li> <li>× Norme uni testate per attività battericida, fungicida e sporicida (<i>UNI 1040-1276-13704-14476-13697-1275-1650</i>)</li> <li>× Test NF T72281: attività battericida, fungicida e sporicida - disinfezione delle superfici per via aerea.</li> </ul>
<b>MACCHINE A SCHIUMA Sautoemma</b> <i>Professional Cleaning Machines</i>	Macchine ideali per la pulizia e sanificazione periodica di uffici, servizi igienici, bagni, locali e tessuti.	na* 	na**	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Basso assorbimento elettrico - 1000 W</li> <li>× Serbatoio contro sprechi idrici</li> <li>× Possibilità di regolare la velocità desiderata, senza sprechi di energia</li> <li>× Sistema di regolazione del detergente</li> </ul>
<b>IPC HIGH PURE IPC</b>	Sistema di pulizia vetri ad acqua pura indicato per il trattamento di tutte le superfici non porose come vetro, marmo, plastiche e ceramiche.	na* 	na**	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Non richiede l'utilizzo di prodotti chimici</li> <li>× Filtro a carboni attivi che elimina il cloro per proteggere la membrana ad osmosi inversa</li> <li>× Membrana ad osmosi inversa che elimina fino al 98% di impurità e sali</li> <li>× Cartuccia a resine deionizzanti</li> </ul>
<b>SERIE HS GIRAUBAU</b>	Lavacentrifughe adatte ad ogni specifica esigenza di tutte le aree omogenee, disponibili in varie dimensioni	na* 	70	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Dotate di Aquamixer e Aquafall, sistemi che ottengono il massimo rendimento con bassi impieghi d'acqua e minima richiesta di energia</li> <li>× Miscelatore che garantisce la giusta temperatura, riducendo il ciclo di lavaggio</li> </ul>

TIPO/MARCA	MODALITÀ DI UTILIZZO	C. OP.		RUM.	IMPATTO AMBIENTALE
		na*	na**		
<b>IGIEN BOX</b> 	Sistema per la pulizia di carrelli, macchine e attrezzature (utilizzato in tutte le aree)				<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Non è soggetto a normativa CE. Esso tuttavia risponde ai requisiti del DL115 del 17.03.95</li> <li>✗ Fabbriato secondo standard di qualità e ambiente (ISO 9001 e 14001 – certificazioni possedute da azienda produttrice).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ <b>na*</b>: parametro non attribuibile, in quanto trattasi di macchinari per esterni, utilizzati lontano da altre attività, ovvero macchinari utilizzati senza la presenza dell'operatore;</li> <li>✗ <b>na**</b>: parametro non attribuibile, in quanto trattasi di macchinari non utilizzati per attività misurabili per mq.</li> </ul>					

Per quanto riguarda le attrezzature, di seguito se ne riportano le principali, tralasciando quelle più ovvie (scale, spruzzini, kit di deragnatura, ecc.). Come si vedrà nella tabella, alcune di esse sono direttamente collegate alle metodologie proposte, già approfondite al Capitolo E (Microrapid e MaMa's System). Per un maggior dettaglio, si rimanda all'allegato con le schede tecniche di ognuna.

TIPO/MARCA	CARATTERISTICHE E VANTAGGI
<b>MICRORAPID</b>	 <p>Conforme alle attuali normative vigenti sui carrelli, è garantito Latex Free ed è un prodotto fabbricato nel rispetto dell'ambiente. È il primo ed unico carrello al mondo con <b>dichiarazione di compatibilità ambientale EPD</b>: dotato di una struttura in acciaio inox che ne permette lavaggio e sanificazione con qualsiasi prodotto a temperature anche superiori ai 90°C. L'utilizzo di un carrello con una struttura in acciaio inox è funzionale anche all'esigenza imprescindibile di dover lavorare in ambienti diversi, ognuna con le sue specifiche necessità.</p> 
	 <p>Utilizzate per il lavaggio e la sanificazione di pavimentazioni, pareti, vetrate e quanto altro si presti per grandezza di superficie piana. La particolare lavorazione della frangia in microfibra permette un'ottima azione meccanica e una grande capacità di trattenere lo sporco. La frangia è leggerissima (soli 70 grammi) ed è quindi agevole da trasportare in quantità. Possono esserne rigenerate un numero superiore alle normali frange di altro tipo, permettendo una riduzione del numero totale dei cicli di lavaggio e la riduzione degli scarichi in fognatura, a garanzia di una riduzione del consumo di elettricità e di prodotto chimico, a tutto vantaggio del minimo impatto ambientale possibile.</p>
	 <p>Utilizzati per il lavaggio, il risciacquo, l'asciugatura e lo spolvero di ogni tipo di superficie da pulire e sanificare che non consenta l'utilizzo delle frange. Il panno è fabbricato con le stesse microfibre utilizzate per i ricambi Microrapid e ne ripropone quindi le caratteristiche intrinseche. La sua efficacia su ogni tipo di sporco, unitamente ai prodotti detergenti, garantiscono la massima capacità pulente, oltre che un'eccezionale resistenza ai cicli di lavaggio in macchina lavatrice.</p>
	 <p>I panni impregnati sono monouso, esistono in varie forme e misure, e vengono utilizzati principalmente per la scopatura ad umido delle pavimentazioni. Grazie a questo tipo di confezione si possono limitare gli sprechi di prodotto e, contemporaneamente, si preserva il rotolo di garze impregnate da possibili contaminazioni e dalle polveri.</p>
<b>MAMA'S</b>	 <p>Salviette in tessuto tecnico, preimpregnate, ideali per pulire e sanificare, a seconda dei modelli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ tutte le superfici e i sanitari di bagni e spogliatoi;</li> <li>✗ vetri, arredi, telefoni, computers;</li> <li>✗ tutti i tipi di pavimento e ogni superficie in genere;</li> <li>✗ tutte le superfici lavabili.</li> </ul> <p>Alcune consentono di raccogliere grandi quantità di polvere e sporco su superfici di grandi dimensioni.</p>
	 <p>Rimuove i batteri e li uccide grazie al contatto diretto con le nano particelle di argento presenti all'interno della microfibra stessa, riducendo l'utilizzo di prodotti chimici. I panni in oggetto sono ricondizionabili al 95 °C, a completa garanzia del loro ridotto impatto ambientale. Progettato con una combinazione di microfibre continue e nano particelle in argento, assicura la rimozione di batteri e germi al 99,9% durante la pulizia delle superfici (certificato da BMA).</p>
<b>ALTRE ATTREZZATURE</b>	 <p>Panni in microfibra progettati per durare più a lungo, per una pulizia senza striature e lavaggi quotidiani. Il panno QuickStar è progettato con microfibre continue, grazie alla tecnologia brevettata Freudenberg dalle proprietà uniche: non si sfilaccia, permette di ottenere ottime performance di pulizia, senza lasciare striature. E' altamente resistente alla maggior parte dei prodotti chimici tra cui tensioattivi, disinfettanti, ecc. Da utilizzarsi umido o asciutto, è il panno ideale per il sistema di pulizia pre-impregnato in secchi/box con una soluzione detergente.</p>
	 <p>Attrezzo rivoluzionario, ideale per l'inceratura dei pavimenti, è dotato di un serbatoio trasparente con scala graduata, facile da riempire. L'erogazione della cera è gestibile con la pressione sul pomello del manico che permette una fuoriuscita continua del liquido o ad intermittenza. La particolare conformazione del tubicino fa sì che la cera cada direttamente sul pavimento per venire successivamente distribuita al passaggio del vello spandicera applicato alla piastra</p>
	 <p>Attrezzatura per semplificare al massimo la pulizia vetri, piastrelle, muri lavabili etc. senza pericolo di sporcare arredi e quindi senza nessuna necessità di ricoprirli o spostarli. Funziona abbinato ad un qualsiasi aspirapolvere grazie all'attacco universale.</p>

Si segnala come tutti gli addetti appartenenti all'organico del Consorzio e impiegati nei servizi indossino una divisa di foggia e colore approvati dalla singola AC: ogni addetto, indipendentemente dalla divisa, sarà dotato di tessera di riconoscimento e distintivo. Oltre ad essere formati sull'utilizzo di tutti i macchinari e attrezzature messe a disposizione, gli addetti saranno molto sensibili all'impatto ambientale dei servizi prestati. Tra le accortezze tenute dagli stessi, si segnala il **controllo a fine turno dello spegnimento delle luci all'interno dei locali e della chiusura delle finestre** (specialmente nel periodo invernale) per evitare l'azionamento dei sistemi di riscaldamento o condizionamento. I nostri operatori, durante le fasi di lavoro, effettueranno infatti l'arieggiatura dei locali (se possibile e qualora consentito), provvedendo allo spegnimento momentaneo dei sistemi di riscaldamento e condizionamento, per evitare inutili sprechi. Al termine del turno di lavoro il Capo Squadra effettuerà un sopralluogo in tutti i locali per controllare la chiusura delle finestre, lo spegnimento delle luci e il ripristino dei sistemi di riscaldamento e condizionamento precedentemente sospesi.

## N. GESTIONE DELLE EMERGENZE

In questo paragrafo si descriveranno tutte le attività e le modalità organizzative che il Consorzio intende attuare al fine di risolvere gli interventi in emergenza. Si vuole specificare che per il Consorzio "risolvere gli interventi in emergenza" non si intende solamente agire sull'evento, ma anche, e soprattutto, attuare:

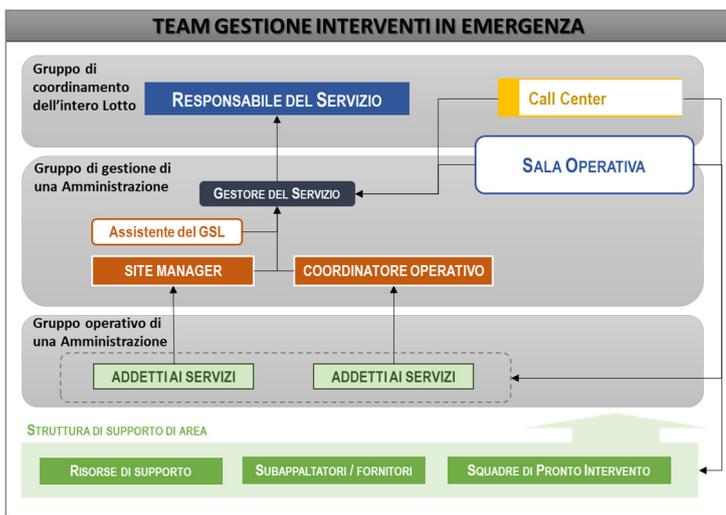
- ✗ una serie di attività **propedeutiche** che vanno ad organizzare in modo efficaci le disponibilità in termini di risorse umane e tecniche;
- ✗ attività **preventive** che vanno ad investigare i potenziali rischi di emergenza ed informano le risorse sulle modalità di intervento;
- ✗ attività **risolutive** che vanno ad analizzare gli interventi in emergenza in modo tale da ottimizzarne la gestione.

### N.1 ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE E PREVENTIVE

#### N.1.1 ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA DI GESTIONE DELLE EMERGENZE

Tra le attività preventive, come anticipato, c'è quella della pianificazione della struttura che si dedicherà alla risoluzione degli interventi in emergenza. La progettazione di tale struttura organizzativa sarà pianificata dal Consorzio, tenendo conto di tutta una serie di linee guida atte a garantire all'Amministrazione Contraente l'erogazione di un servizio che sia efficace, efficiente e in grado di garantire la piena soddisfazione delle esigenze della stessa. La struttura comprende una serie di figure e funzioni che servono a garantire una costante disponibilità di risorse umane e tecniche e che la gestione degli interventi in emergenza avvenga secondo delle procedure ben collaudate.

Si riporta di seguito l'organigramma previsto per la gestione delle richieste in emergenza.



RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Tali figure saranno reperibili h 24 per 365 giorni e interverranno qualora necessario per risolvere eventuali problemi sorti durante lo svolgimento degli interventi.
GESTORE DEL SERVIZIO	
ASSISTENTE DEL GSL	
SITE MANAGER	
COORDINATORE OPERATIVO	
CALL CENTER	Gestiranno tutta la struttura individuata per gestire le richieste in emergenza, dalla ricezione della richiesta d'intervento, all'attivazione delle risorse, fino alla chiusura dell'intervento stesso.
SALA OPERATIVA	
ADDETTI SERVIZI DI PULIZIA	Tali figure sono quelle che <b>effettueranno operativamente gli interventi richiesti</b> . Verranno attivati, in base alle necessità, dalla Sala Operativa/Call Center in base all'orario della richiesta, alla tipologia di immobile nel quale deve essere effettuato l'intervento e alla dislocazione geografica di quest'ultimo.
ADDETTI SERVIZI DI DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE	
STRUTTURA DI SUPPORTO RISORSE UMANE E TECNICHE	

Al fine di predisporre il team operativo, come primo step, il Consorzio, con il supporto delle figure preposte della Struttura Centrale Aziendale, analizzerà la disponibilità delle risorse umane che metterà a disposizione del lotto di riferimento, definendo:

- **la presenza delle risorse umane.** Analizzerà il numero di risorse disponibili nel territorio ed eventuali accordi con agenzie interinali e fornitori. Si terrà conto del luogo di residenza degli addetti e delle loro vicinanza agli immobili delle Amministrazioni. In questo modo, anche in caso di interventi in reperibilità notturna e feriale, il Consorzio potrà attivare direttamente l'addetto più vicino alle sedi dell'Amministrazione Contraente che ha effettuato la richiesta e garantire così la tempestività dell'intervento stesso;
- **la competenza e l'esperienza delle risorse.** Identificherà le qualifiche del personale, le risorse più esperte e preparate e quelle con capacità di autonomia gestionale. Per assicurare l'efficacia degli interventi in emergenza è importante che il personale sia dotato di sufficiente esperienza per consentirgli di intervenire tempestivamente e autonomamente;
- **i turni lavorativi delle risorse di supporto.** Esaminerà i turni lavorativi delle risorse al fine di identificare eventuali turni liberi delle stesse.

Come secondo step, sulla base dei dati raccolti, la Centrale Operativa non solo sarà in grado perfettamente di identificare le risorse disponibili, ma anche di **predisporre un "Calendario della Reperibilità"**. La Centrale Operativa dispone infatti di un software in grado di gestire la reperibilità delle risorse. Tale software: **Il Sistema Informativo proposto** è dotato di un modulo "**Pianificazione Emergenza e Gestione Reperibilità**", che consente:

- di gestire direttamente le anagrafiche del personale di emergenza;
- di disporre costantemente del "calendario delle risorse reperibili";
- di verificare in tempo reale le risorse disponibili in reperibilità:
  - ✓ risorse presenti nell'immobile non impiegate in altre attività;
  - ✓ risorse impiegate in altre commesse presenti sul territorio;
  - ✓ risorse impiegate nel presente appalto in reperibilità (che non stanno svolgendo il loro turno lavorativo);
  - ✓ risorse del Consorzio non impiegate negli appalti attivi;
  - ✓ l'eventuale presenza di risorse di agenzie interinali messe a disposizione per il Consorzio;
- grazie alla funzione di geolocalizzazione della risorsa, di identificare (per le risorse che stanno svolgendo il loro turno) l'effettiva posizione;
- di contattare la risorsa o il Gestore del Servizio di riferimento per attivare l'intervento;
- di gestire eventuali assenze e di identificare immediatamente una risorsa sostitutiva.

Grazie a questo applicativo, come vedremo nel dettaglio nel paragrafo seguente, l'addetto della Centrale Operativa, o la funzione che interverrà per l'attivazione delle risorse, saprà perfettamente chi fare intervenire nel più breve tempo possibile.

La Centrale Operativa, così come per le risorse umane, **con il supporto delle figure preposte della Struttura Centrale Aziendale**, predisporrà la progettazione delle risorse tecniche. Come già relativamente alla definizione della Struttura Logistica, l'intento del Consorzio è quello di garantire costantemente la disponibilità di tutte le risorse tecniche necessarie all'espletamento delle attività.

Ad inizio contratto, la Centrale Operativa organizzerà la gestione **dell'approvvigionamento dei magazzini anche per fronteggiare le eventuali emergenze che si verificheranno**. Le principali attività svolte saranno quelle di:

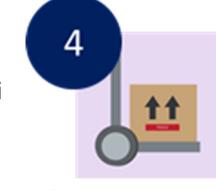
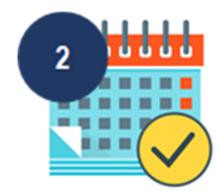
- contattare tutti i fornitori disponibili e prendere accordi con essi;
- organizzare il magazzino all'interno dell'immobile della Pubblica Amministrazione (se disponibile e previo consenso) con un numero eccedente di attrezzature e prodotti rispetto all'effettiva esigenza, in modo tale da avere sempre a disposizione tutti gli strumenti necessari per intervenire in caso di emergenza;
- se non è disponibile un locale all'interno dell'immobile, **identificare nel territorio di riferimento un magazzino** che possa fornire anche l'immobile in oggetto;
- posizionare in punti strategici dei furgoni attrezzati con tutte le attrezzature e i prodotti necessari allo svolgimento delle attività (sia nel caso non fosse possibile avere a disposizione un locale per attrezzare un magazzino in immobili limitrofi, sia al fine di aumentare la disponibilità delle attrezzature e dei prodotti). Si vuole specificare che tali furgoni saranno approvvigionati secondo la scelta della modalità operativa di esecuzioni delle attività (MICRORAPID; MAMA'S, ecc.). Nel parco veicoli saranno presenti anche furgoni elettrici in modo tale da garantire l'intervento in emergenza anche nei periodi di blocco del traffico e nel caso di interventi in Zone a Traffico Limitato. Inoltre, grazie al GPS i furgoni attrezzati potranno essere stabilmente geolocalizzati sia da parte degli operatori dalla Centrale Operativa che dalla risorsa chiamata ad intervenire per risolvere l'emergenza.

Il Sistema Informativo proposto è dotato di **un modulo in grado di gestire i magazzini**. Tale modulo consente di:

- di gestire più magazzini (e magazzini mobili come i furgoni);
- avere sempre sotto controllo la **situazione delle scorte**: giacenze regolari, merce in arrivo, esauriti, sotto scorta minima o da riordinare;
- gestire puntualmente le **attività di carico e scarico** (giornaliero), sia presso lo stesso magazzino che presso le Amministrazioni (storico dei movimenti);
- di **assegnare dei codici alla merce** e di generare delle etichette;
- di gestire **articoli assemblati** i cui componenti sono a loro volta articoli assemblati e così via (come per esempio carrelli).
- Tale modulo consentirà alla Centrale Operativa di avere sempre una visione aggiornata delle scorte e, pertanto, in caso di emergenza, l'operatore saprà perfettamente indirizzare la risorsa al relativo magazzino.

## N.1.2 ANALISI DEI CASI DI EMERGENZA E FORMAZIONE DELLE RISORSE

Il Consorzio, grazie alla propria pluriennale esperienza nel campo dei servizi di pulizia e igiene ambientale e nella gestione di Appalti così articolati, ha ben presente quali possano essere i casi di emergenza che si verificano nel corso del tempo. Sulla base di tale esperienza, **ha stilato un elenco di eventuali situazioni di emergenza e curato le relative procedure di intervento**. Tale elenco è un valido strumento di **formazione per le risorse che al momento dell'assunzione vergono**, appunto, **istruite su come intervenire in caso di eventi critici**. Inoltre, le informazioni contenute in questo elenco non solo aiutano gli operatori ad intervenire con la giusta procedura, ma, grazie all'informazione sulla frequenza del verificarsi degli eventi, forniranno dettagli preziosi al **gestore del singolo magazzino, che potrà rifornire lo stesso, quantificando l'occorrenza sulla base della periodicità stimata**. La **conoscenza e l'utilizzo di tali procedure** consentirà a tutti gli attori coinvolti di **poter operare nel minor tempo possibile, avendo contezza ciascuno di**



quali siano i propri compiti. Questo permetterà al Consorzio, inoltre, di evitare sovrapposizioni tra le figure e quindi la successiva perdita di tempo prezioso per l'esecuzione dell'intervento. Si specifica che oltre ad essere forniti in modo cartaceo, tale "Elenco dei Casi in Emergenza" e il "Manuale delle procedure dei casi di Emergenza", saranno sempre consultabili online, tramite il Sistema Informativo proposto (e sul portale della formazione) e tramite l'Applicazione. In questo modo l'operatore potrà consultare la procedura anche contestualmente all'evento critico. Si riporta di seguito un esempio estratto dall'"Elenco", con la relativa "Procedura": **Spandimenti organici**.

ELENCO CASI IN EMERGENZA					
	CODICE	CRITICITÀ	FREQUENZA ACCADIMENTO	INTERFACCIA	CODICE PROCEDURA
URGENZA	URG01	Pulizia vetri rotti	4/A	Sala Operativa/Call Center	U01 – PR (Rischio)
URGENZA	EME01	Spandimento organici	2/A	Sala Operativa/Call Center	E01 – PR (Rischio)
EMERGENZA	URG02	Pavimento scivoloso	2/A	Sala Operativa/Call Center	U02 – PNR (Non rischioso)
EMERGENZA	EME03	Spandimento acidi	1/3A	.....	E03 – PNR (Molto rischioso)
	.....	.....	.....	.....	.....

**E01 - PR**  
**SPANDIMENTO ORGANICI**

Tale procedura sarà adottata da tutte le risorse che incorrono in uno spandimento accidentale di qualsiasi liquido e/o materiale biologico potenzialmente infettivo.

DOTAZIONI	
<p><b>1 - Kit antispiandimento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>× Guanti protettivi;</li> <li>× Camici di protezione;</li> <li>× Calzari monouso;</li> <li>× Mascherina protettiva;</li> </ul> <p><b>2 – Bioluminometro</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Visiera protettiva;</li> <li>× Panni assorbenti – garze ;</li> <li>× Paletta e spatola monouso in P.V.C.;</li> <li>× Contenitore in P.V.C., di medie dimensioni, per la raccolta del materiale contaminato.</li> </ul>



KIT ANTISPANDIMENTO



BIOLUMINOMETRO

**SEQUENZA OPERATIVA IN CASO DI SPANDIMENTO DI QUALSIASI LIQUIDO E/O MATERIALE BIOLOGICO**

SEQUENZA	ATTIVITÀ
1	Reperire il Kit antispiandimento e il Bioluminometro
2	Indossare i D.P.I.(Guanti, camice, calzari, mascherina, visiera).
3	Evacuare la zona di spandimento di liquidi e/o materiali biologici e segnalare apponendovi un'opportuna segnaletica di avvertimento.
5	Rimuovere eventuali materiali con l'ausilio della paletta- spatola-pinze; assorbire il liquido e/o materiale biologico con panni assorbenti – garze eventualmente, se necessario anche telini monouso; lavare con detergente e disinfettante la zona contaminata; sciacquare ed asciugare, verificando che le superfici non presentino della scivolosità residua;
6	Provvedere allo smaltimento dei rifiuti ed al riordino del materiale utilizzato raccogliere tutto il materiale usato (D.P.I., liquidi e/ o materiale biologico, ecc.), nell'apposito contenitore in P.V.C., facente parte del Kit anti – spandimento.
7	Verificare con il Bioluminometro che la superficie sia decontaminata.

Inoltre, con il fine di personalizzare tale "Elenco" e "Procedure" in base alle esigenze di ogni immobile delle Amministrazioni Contraenti, il Consorzio in fase di start-up, tramite gli incontri; i sopralluoghi e l'affiancamento con il fornitore uscente, analizzerà per ognuno degli immobili dell'Amministrazione Contraente i casi di emergenza intercorsi nei precedenti appalti. Sarà, pertanto, richiesto all'Amministrazione e al fornitore uscente:

- × di indicare le tipologie di attività per le quali è stato richiesto un intervento in emergenza;
- × di indicare per ognuna delle casistiche, una stima della frequenza con la quale è stato richiesto l'intervento, del tipo:
  - ✓ 1/S (una volta a settimana);
  - ✓ 1/M (una volta al mese);
  - ✓ 1/A (una volta all'anno);
  - ✓ ecc...
- × di indicare per ognuna delle casistiche il livello di priorità assegnato:
  - ✓ **Emergenza:** situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità delle persone e/o possono determinare l'interruzione delle normali attività;
  - ✓ **Urgenza:** situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività lavorative.
- × di mostrare con quali modalità di interfaccia vengono richiesti maggiormente gli interventi:
  - ✓ tramite call center;
  - ✓ colloquio diretto;
  - ✓ numero del Gestore del Servizio;
  - ✓ ecc...
- × di spiegare per ognuno dei casi la modalità operativa e la procedura di intervento.

**N.2 ATTIVITÀ ESECUTIVE**

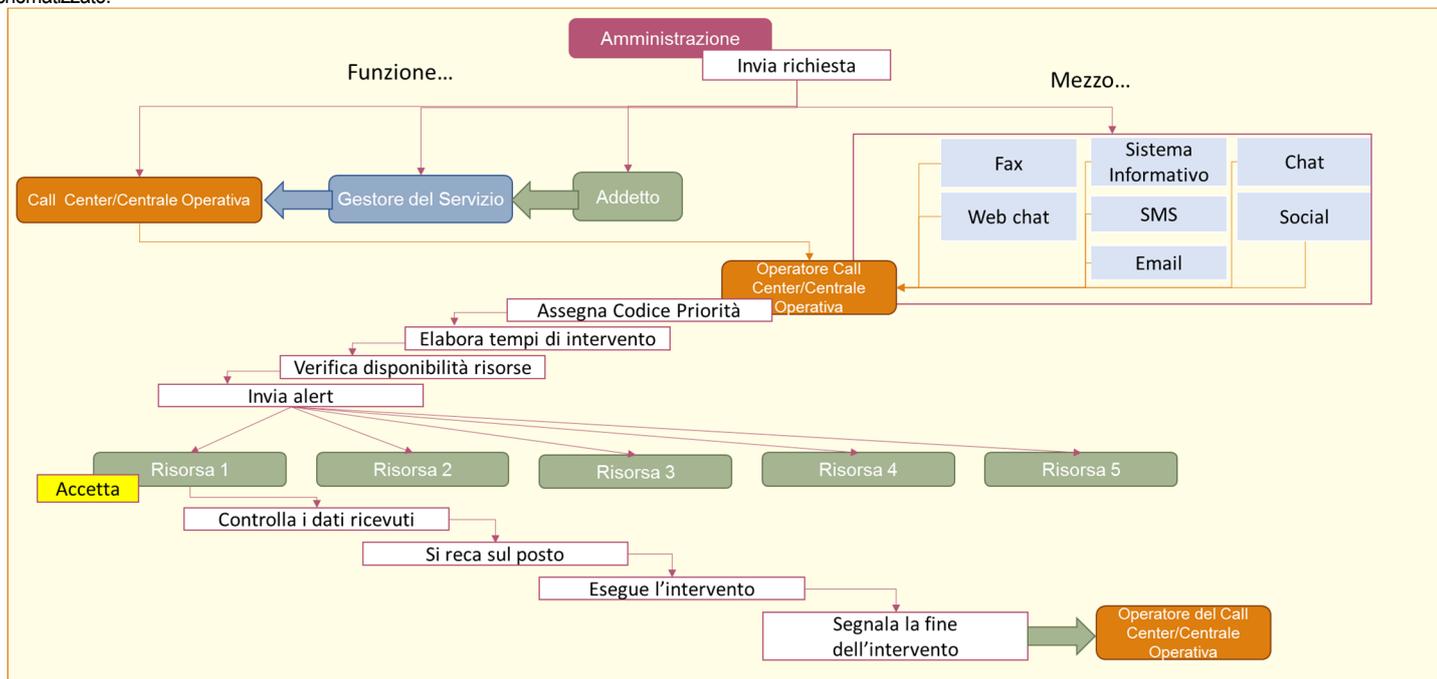
**N.2.1 GESTIONE DELLE RICHIESTE**

Il Consorzio mette a disposizione della Convenzione un **Call Center e una Centrale Operativa** attraverso i quali gestirà tutta la Convenzione ed in particolare le **richieste di intervento in emergenza**. Come spiegato finora, l'articolazione del servizio proposta del Consorzio assicura la **totale reperibilità in ogni momento** delle risorse necessarie a far fronte a **qualsiasi emergenza** (sin dal primo giorno del Verbale di Consegna saranno attivi sia il **Call Center** che la **Centrale Operativa**). Tali strumenti garantiranno che in qualsiasi momento potrà essere effettuata una richiesta di intervento in emergenza. Gli utenti abilitati sulla base di livelli autorizzativi concordati con l'Amministrazione Contraente potranno avanzare la richiesta in emergenza mediante ciascuno dei canali di comunicazione predisposti, ovvero numero verde, Sistema Informativo, email, sms, ecc. Inoltre, sarà attivato anche un **NUMERO ROSSO** per le **situazioni di maggiore criticità** attraverso il quale la richiesta per un intervento in emergenza avrà il **diritto di precedenza sulle altre e la chiamata relativa non sarà messa in coda nel caso di un sovraccarico di richieste (precedenza sulle chiamate in coda)**, come avviene per le richieste di interventi normali. Naturalmente, le richieste di intervento in emergenza, oltre al Call Center/Centrale Operativa, potranno essere richieste direttamente al Gestore del Servizio/Site Manager/Coordinatore Operativo se presente nel luogo dell'evento, il quale organizzerà l'intervento con il Call Center/Centrale Operativa. Nel caso in cui le richieste siano avanzate direttamente agli operatori sul posto, essi invece saranno proceduralmente vincolati a informare il Gestore del Servizio. **Di seguito viene descritta la procedura di richiesta di un intervento in emergenza:**

- × l'Utente dell'Amministrazione, richiede un intervento in emergenza tramite i canali disponibili all'operatore del Call Center/Centrale Operativa. (come detto se la richiesta non viene effettuata direttamente all'Operatore verrà indirizzato ad esso o tramite la funzione Call me back o da parte del Gestore del Servizio);
- × alla ricezione della richiesta di intervento da parte dell'Utente Abilitato dell'Amministrazione Contraente, l'operatore del Call Center **effettuerà un'analisi del livello di urgenza** in accordo con il richiedente al fine di evitare che le priorità assegnate risultino incoerenti con la tipologia di attività da dover svolgere;
- × sarà associato alla richiesta un **Codice di priorità**, di cui sarà data notifica via mail al richiedente al fine di evitare possibili situazioni di ambiguità;
- × sulla base dei dati registrati: **codice di priorità, tempi di intervento, tipologia dell'intervento, immobile dell'Amministrazione Contraente (locazione)**, il Sistema Informativo genera una lista delle risorse disponibili, che possono intervenire secondo i tempi di intervento concordati, considerando cronologicamente:
  - ✓ risorse presenti nell'immobile non impiegate in altre attività;
  - ✓ risorse impiegate nel presente appalto in reperibilità;
  - ✓ risorse impiegate in Commesse limitrofe;
  - ✓ solamente in caso di estrema indisponibilità (evento mai verificato), considera un elenco di risorse nelle disponibilità del Consorzio registrate tramite fornitori e agenzie interinali.
- × L'operatore del Call Center manda un alert alle prime 5 risorse della lista, che il Sistema Informativo mette "IN ATTESA" per 30 sec (in questo modo tutti gli operatori sapranno che a quelle risorse è stato inviato un alert);

- \* La prima risorsa che accetta l'alert si metterà immediatamente in contatto con l'operatore e risulterà "OCCUPATA", in modo tale che non potrà essere selezionata da altro operatore del Call Center. Le altre risorse torneranno "LIBERE";
- \* La risorsa tramite l'alert inviato dall'Operatore del call center già dispone di tutte le informazioni relative all'intervento: (luogo, tempi, tipologia di intervento, codice procedura, magazzino di rifornimento);
- \* La risorsa si reca sul luogo, non appena inizia l'intervento sarà segnalato tramite App;
- \* La risorsa valuta se l'intervento è indifferibile e, pertanto, risolve l'intervento in emergenza;
- \* Una volta terminata l'attività segnala al Call Center/Centrale Operativa la risoluzione dell'intervento.

Si vuole specificare che nel caso durante il tragitto si verifichi un imprevisto alla risorsa che si sta recando presso l'immobile, essa potrà segnalare l'imprevisto all'operatore call center che si preoccuperà, nel contempo, di individuare un'ulteriore risorsa e di risolvere l'imprevisto. Per una visione chiara della procedura, si riporta di seguito tale processo in modo schematizzato.



Si vuole specificare che se l'intervento in seguito al sopralluogo non fosse in emergenza, l'operatore contatterà immediatamente il Call Center per stabilire la programmabilità, così come descritto nel paragrafo successivo. Il servizio così strutturato costituisce un importante **strumento organizzativo per gestire efficientemente gli interventi di richiesta di emergenza**.

**La procedura descritta sopra potrà essere eseguita contemporaneamente da più operatori call center; pertanto, tale sistema si adegua perfettamente all'eventualità che si ricevono contemporaneamente più di una richiesta di emergenza.**

#### N.2.1.1 Eventuale ricezione contemporanea di richieste

Come visto nei paragrafi precedenti, il Consorzio metterà in campo un'organizzazione tale che l'eventuale ricezione contemporanea di richieste non costituirà mai un problema, né per se stesso né tantomeno per le Amministrazioni Contraenti. Gli elementi principali attraverso cui si garantirà una pronta risposta a qualsiasi emergenza, anche nel caso di chiamate contemporanee, sono:

- \* **Disponibilità continuativa, in reperibilità**, sia di risorse operative, dislocate sul territorio, che di varie figure di coordinamento (**Gestori del Servizio, Site Manager, Coordinatori operativi, Referenti Servizi**), i cui contatti saranno forniti alle figure dell'Amministrazione Contraente, indicate dalla stessa come quelle principali per effettuare le chiamate in emergenza;
- \* **Call Center, attivo 24h su 24, 365 gg l'anno, con presenza fisica di due o più operatori**, in grado così di rispondere immediatamente anche nel caso più chiamato nello stesso momento;
- \* **NUMERO ROSSO** per le situazioni di maggiore criticità, oltre al numero verde e agli usuali contatti del Call Center;
- \* Modalità organizzative interne del personale impiegato in reperibilità, tali da, come visto nel paragrafo precedente, garantire una **copertura totale del territorio con un numero cospicuo di risorse operative**, già formate sulle criticità tipiche delle strutture oggetto d'appalto;
- \* **Procedure specifiche di gestione del personale**, che garantiscano la continuità del servizio anche in occasione di assenza improvvisa, non pregiudicando i livelli di servizio offerti, a garanzia di una pronta risposta a qualsiasi tipo di emergenza; in questo senso, si segnala l'individuazione di uno specifico organico di **operatori jolly** destinato alle sostituzioni, formato durante la fase di avvio della commessa, in modo da essere immediatamente operativo in caso di necessità.

#### N.2.2 PROCEDURE PER LE EMERGENZE DI STOCK OUT DI PRODOTTI/MATERIALI

La garanzia di avere sempre disponibile il materiale necessario per espletare i servizi è garantita dalla funzione Acquisti che si occupa della gestione degli approvvigionamenti effettuati basandosi sui seguenti cardini:

- \* rete capillare di contatti con tutti i principali fornitori italiani;
- \* profonda conoscenza del mercato e stretto legame con le più importanti aziende del settore che consente di disporre con immediatezza di prodotti/materiali;
- \* servizio di corrieri nazionali ed internazionali di elevata qualità ed efficienza.

Già in fase di redazione del PDA, il Consorzio è in grado di valutare i prodotti/materiali più critici ed effettuare acquisti di scorta per quelli che:

- \* sono di difficile reperibilità, cioè richiedono tempi di approvvigionamento molto lunghi;
- \* hanno consumi rilevanti per cui i costi accessori (emissioni ordini, trasporto) incidono fortemente se i cicli di ri-approvigionamenti sono troppo frequenti;
- \* inducono forti costi di indisponibilità, cioè la loro assenza dal magazzino incide sull'efficienza dei servizi.

La **gestione degli approvvigionamenti è supportata dal Sistema Informativo**, in grado di effettuare previsioni sui livelli di consumo degli stock di prodotti/materiali su determinati periodi di tempo, in modo da fornire un'indicazione chiara delle quantità da acquistare con riferimento alle giacenze di scorte. Tuttavia, qualora dovesse verificarsi l'indisponibilità di materiale, verrà attuata la procedura della gestione degli stock-out che ha lo scopo di garantire un'immediata disponibilità di prodotti/materiali attraverso l'utilizzo dei magazzini delle altre sedi o con la rete di fornitori locali con cui esistono accordi per scorte minime di materiali critici.

#### N.2.3 PROCEDURE LEGATE ALL'INDISPONIBILITÀ DI MACCHINARI E ATTREZZATURE

Anche nel caso di macchinari e attrezzature, per ridurre al minimo l'eventualità di fuori uso, il Consorzio attua una politica di manutenzione degli stessi volta alla adozione di **misure preventive**, quali:

- \* Utilizzo di macchinari e attrezzature certificate a norma di legge che dimostrano frequenze di guasti sensibilmente inferiori ai prodotti normalmente reperibili sul mercato;
- \* Manutenzione dei macchinari e delle attrezzature eseguita con la periodicità prevista dalle ditte costruttrici ed affidata direttamente alle case madri (riduzione sensibile dei fuori uso);

- \* Rotazione nell'utilizzo dei macchinari e attrezzature in modo da evitare pericolosi sovra-utilizzi delle stesse;
- \* Sostituzione di macchinari e attrezzature che hanno presentato nell'anno, una frequenza di guasto superiore alla prevista.

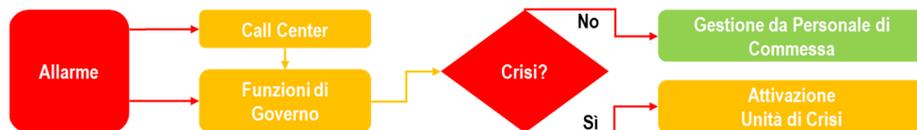
Tuttavia, qualora dovesse verificarsi il fuori uso di macchinari/attrezzature, il Consorzio mette in atto le seguenti misure attive:

- \* **Utilizzo di macchinari e attrezzature di emergenza:** prevede di avere sempre disponibili alcuni macchinari e attrezzature di emergenza in caso di fuori uso eccessivi; questa misura garantisce l'espletamento dei servizi anche nelle condizioni più critiche;
- \* **Spostamento di macchinari/attrezzature da una sede all'altra:** nel caso in cui non fossero disponibili immediatamente i macchinari e le attrezzature di emergenza, il Consorzio è in grado di spostare con rapidità macchinari/attrezzature necessarie da una sede all'altra.

Inoltre, nel caso le squadre operative verifichino l'indisponibilità di mezzi e attrezzature loro necessarie, verrà attuata la **procedura di gestione dell'indisponibilità**, che prevede, la verifica di disponibilità presso altri magazzini del Consorzio.

#### N.2.4 PROCEDURE LEGATE ALLE EMERGENZE NON DIRETTAMENTE IMPUTABILI AI SERVIZI

Sulla base di quanto riportato all'interno del D. Lgs. 81/08, Titolo I, Capo III, Sezione VI: "Gestione delle Emergenze", il Consorzio ha previsto una serie di procedure di corretta gestione dell'evento emergenziale nel caso di eventi quali incendio, fughe di gas, eventi sismici, esplosioni, attentati, ecc. Di seguito è riportata la procedura rappresentativa della modalità con la quale il Consorzio intende gestire al meglio "eventi importanti e critici", assicurando all'Amministrazione Contraente di essere in ogni momento nella capacità di ricevere tutte le informazioni concernenti l'evento critico, di analizzare rapidamente queste situazioni per prendere le iniziative necessarie per gestire nel tempo la crisi in collaborazione con varie funzioni aziendali. Nel caso di eventi del genere infatti, il Consorzio quindi istituirà l'Unità di Crisi che sarà costituita dal Responsabile del Servizio, Gestore del Servizio e da eventuali altre Risorse di Governo e dalla Centrale Operativa / Call Center. In caso di attivazione dell'Unità di Crisi, il protocollo prevedrà:



- \* Individuazione di una sola persona che tenga i contatti dal luogo dove si è verificata l'emergenza/urgenza e l'Unità di Crisi;

- \* Conferma che siano stati allertati gli organi di soccorso e che le loro attività siano controllate e coordinate;
- \* Organizzazione delle azioni in loco ed utilizzo di tutti i mezzi necessari messi a disposizione dal Consorzio;
- \* Registrazione cronologica degli eventi, delle istruzioni, delle azioni e degli scambi di qualsiasi tipo con l'esterno.

La presenza giornaliera del personale del Consorzio nelle strutture delle Amministrazioni darà a questi la possibilità di effettuare una verifica costante e puntuale delle condizioni di sicurezza nei diversi locali: un notevole vantaggio scaturirà inoltre dal poter avere a disposizione le aree al di fuori dell'orario del loro utilizzo, in contraddittorio con l'Amministrazione, potendo quindi garantire un controllo più scrupoloso ed accurato. Il personale impiegato sarà quindi formato in maniera idonea per effettuare tali controlli: qualora dovessero rendersi evidenti delle non conformità queste ultime saranno immediatamente comunicate al referente della struttura. A titolo indicativo, le attività di verifica delle condizioni di sicurezza comprenderanno le seguenti verifiche:

- \* **controllo integrità delle cassette antincendio:** verranno segnalati vetri rotti, manichette mancanti o altro;
- \* **controllo uscite di sicurezza** ed azioni volte al mantenimento della funzionalità;
- \* verifica dell'assenza di ostacoli in corrispondenza degli spazi interessati dalle porte antipanico oppure in prossimità di queste;
- \* guide per l'alloggiamento dei cricchetti delle porte, che verranno sempre mantenuti puliti;
- \* **verifica illuminazione emergenza:** verranno segnalati eventuali malfunzionamenti, evidenziati da spie luminose colorate poste sugli apparecchi stessi, per i modelli muniti di sistemi di autodiagnosi, o "autotest".

### N.3 ATTIVITÀ RISOLUTIVE

Come detto le **Attività Risolutive** comprendono tutte le procedure e le strategie di ottimizzazione dell'organizzazione che saranno messe in atto per migliorare il servizio di interventi in emergenza. Come prima cosa il Consorzio invierà un membro della Struttura Qualità Controllo e Ottimizzazione che avrà il compito di andare a verificare le cause che hanno portato all'esito negativo dell'intervento in emergenza e in base ai risultati di questa ispezione indicherà quali sono le azioni che il Consorzio dovrà intraprendere per riportare il servizio al livello desiderato.

A seconda di quali siano i controlli o verifiche risultate negative, il Consorzio potrà mettere in atto una delle azioni riportate in tabella:

ICONA	AZIONE INTRAPRESA DAL CONSORZIO	ICONA	AZIONE INTRAPRESA DAL CONSORZIO
	Ri-programmazione dei turni e dei gruppi di lavoro in accordo con le Figure Responsabili dell'Amministrazione Contraente secondo una pianificazione più rispondente alle reali tempistiche che occorrono per svolgere i servizi legati ai servizi.		Revisione e rielaborazione delle procedure utilizzate per lo svolgimento del servizio.
	Contattare il personale del Consorzio coinvolto nello svolgimento dei servizi per evidenziare se ci siano esigenze particolari di questi ultimi che portino alla creazione della non conformità.		Sostituzione delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio, qualora il Consorzio ritenga siano la causa della non conformità rilevata.
	Revisione e aggiornamento della formazione delle risorse. Il Consorzio sottoporrà, qualora lo ritenga necessario, le risorse a corsi di formazione integrativi in modo tale da colmare le lacune evidenziate.		

Le azioni descritte di seguito potranno essere applicate se al verificarsi dell'evento di emergenza, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- \* non sono stati rispettati i tempi di intervento;
- \* la soddisfazione dell'Utente che ha segnalato l'intervento non è soddisfacente;
- \* la procedura attuata non è efficace;
- \* è stato segnalato un comportamento disdicevole da parte del personale;
- \* la richiesta di intervento è del tutto nuova e necessita dell'elaborazione di una nuova procedura;
- \* l'attività in emergenza è stata richiesta in seguito all'esecuzione non efficace di un'attività in programma;
- \* se la programmazione delle attività non è adeguata e pertanto ha scaturito in un intervento in emergenza;

A seconda dei casi, il Consorzio provvederà a mettere in atto procedure e azioni atte a risolvere le cause che hanno portato a questi esiti negativi. Nella tabella seguente si riepilogano le azioni messe in campo dal Consorzio, in base a diversi ambiti per cui l'intervento in emergenza fosse risultato negativo:

**\*esempio:** se l'intervento in emergenza fosse stato effettuato in ritardo (puntualità del servizio), il Consorzio provvederà ad effettuare una revisione delle procedure utilizzate per lo svolgimento del servizio () ed effettuerà un colloquio diretto con il personale addetto per chiarire i motivi del ritardo ()

AMBITI DI VALUTAZIONE	AZIONI IMPLEMENTATE			AMBITI DI VALUTAZIONE	AZIONI IMPLEMENTATE		
PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO				AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO			
CONFORMITÀ AL PIANO DI QUALITÀ				EFFICACIA RISOLUZIONE EMERGENZA			
RISPONDEZZA DELLA PROGRAMMAZIONE				VALUTAZIONE INTERVENTO EMERGENZA			
PRESENZA DEL PERSONALE				CONTINUITÀ			
COMPORTEMENTO PERSONALE				TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONE			

## N.4 RISORSE E TEMPI PER GESTIRE GLI INTERVENTI IN EMERGENZA

### N.4.1 RISORSE DEDICATE AGLI INTERVENTI IN EMERGENZA

Come anticipato precedentemente, le risorse saranno identificate dal Consorzio preventivamente nella fase di start – up. **Il numero delle risorse varierà rispetto i seguenti criteri:**

- × **COPERTURA TERRITORIALE:** il dimensionamento delle risorse analisi della dislocazione degli immobili delle Amministrazioni Contraenti e della dislocazione delle risorse che dovranno intervenire in caso di necessità;
- × **STIMA DELLE RICHIESTE DI PRONTO INTERVENTO IN EMERGENZA:** il dimensionamento del servizio tiene conto anche della stima delle richieste che avvengono in pronto intervento. Il numero del personale reperibile deve essere commisurato anche alle richieste che potrebbero giungere.
- × **COMPLESSITA' DEGLI EDIFICI:** il dimensionamento delle risorse viene effettuato anche considerando la complessità del servizio: maggiore è la complessità, maggiore è il numero di risorse per intervenire in caso di emergenza.
- × **COMPETENZA:** il Consorzio tiene conto, per la scelta delle figure da inserire nella struttura del servizio "intervento in emergenza", anche delle qualifiche del personale. Si utilizzeranno infatti le risorse più esperte e preparate che verranno adeguatamente formate, come descritto nel paragrafo dedicato.
- × **ESPERIENZA:** per assicurare l'efficacia degli interventi in emergenza/urgenza è importante che il personale sia dotato di sufficiente esperienza per consentirgli di intervenire tempestivamente e autonomamente. In questi casi infatti occorre disporre di personale che sia dotato di una considerevole autonomia operativa, meglio se dotato di una non trascurabile capacità di *troubleshooting*, ossia sia esperto nell'individuare da pochi elementi diagnostici quale sia la reale consistenza dell'emergenza e le misure adeguate per porvi rimedio.
- × **DISPONIBILITA' DELLE RISORSE:** uno degli elementi che permette al Consorzio di organizzare un efficiente servizio intervento in emergenze è la pianificazione della presenza delle risorse umane che tiene conto anche delle prevedibili assenze che si verificheranno in modo da assicurare una copertura di personale sempre coerente con i carichi di lavoro previsti, ma capace di far fronte a picchi di richieste non programmate o situazioni critiche.

All'interno di ogni squadra saranno assegnati compiti e ruoli in caso di emergenza. Ai sensi dell'Art. 18, co. B del D. Lgs. 81/08, **saranno individuati degli addetti alle emergenze o urgenze** che avranno il compito di coordinamento e controllo delle misure di sicurezza da adottare nello svolgimento del servizio, e di verificare il corretto utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale e Collettiva e il corretto impiego di strumenti, prodotti ed attrezzature. Questi operatori, specificatamente addestrati anche per il coordinamento in situazione di emergenza, saranno sempre presenti durante l'erogazione dei servizi, in numero adeguato da soddisfare le necessità del momento, in base a turni di lavoro, distribuzione delle squadre, ecc.

### N.4.2 MEZZI, MATERIALI, ATTREZZATURE E TECNOLOGIE MESSI A DISPOSIZIONE DAL CONSORZIO

Il Consorzio ha elaborato un sistema che consente di gestire in modo efficiente gli aspetti legati ai mezzi, materiali, attrezzature e tecnologie messe a disposizione del personale che si basa principalmente su:

- × contratti di fornitura;
- × accordi con subappaltatori e fornitori;
- × predisposizione di un **adeguato numero di furgoni attrezzati** a magazzino mobile, con **gestione e reintegro scorte** che consentono una completa autonomia d'intervento al personale adibito al servizio di pronto intervento.

Il Consorzio può infatti contare su un collaudato sistema di ordini aperti presso i fornitori qualificati nel territorio, che garantiscono un **rapido approvvigionamento** di materiali effettuabile direttamente dal personale operativo che esegue l'intervento. I magazzini predisposti dal Consorzio sono tali da garantire la disponibilità di materiali e di attrezzature per le diverse convenzioni aperte e sono dislocati, in funzione degli appalti, in maniera tale che sia veloce e facile il reperimento dei materiali. Come già detto il personale tecnico che interviene, sia nel normale orario di lavoro, che in regime di pronto intervento, utilizza un **furgone attrezzato** che consente di avere subito a disposizione materiali e attrezzature per effettuare il primo intervento. Tali **furgoni, oltre ad essere a metano e dotati di tutti i permessi necessari per l'accesso in eventuali zone ZTL presenti**, saranno **dotati di GPS** in modo tale da poter essere **sempre localizzati** in qualsiasi momento e permettere alla Centrale Operativa/Call Center di poter **gestire più efficacemente le richieste di intervento**; una volta ricevuta la richiesta di intervento la Centrale Operativa/Call Center individuerà, grazie al GPS, il furgone attrezzato più vicino all'immobile nel quale si deve effettuare l'intervento e riferirà all'addetto le coordinate per raggiungere l'edificio. In questo modo sarà possibile **ottimizzare al massimo i tempi di intervento**. Gli addetti saranno, inoltre, dotati di **palmare** in modo tale da poter **gestire gli interventi in mobilità** nel modo più efficace ed efficiente possibile. Sul palmare infatti gli addetti riceveranno le comunicazioni sugli interventi da svolgere e le coordinate per raggiungere gli edifici e potranno, una volta terminato l'intervento, segnalare la chiusura alla Centrale Operativa/Call Center.

### N.4.3 TEMPI PER GESTIRE GLI INTERVENTI IN EMERGENZA

La **classificazione dei livelli di priorità** come detto non sarà compilabile a discrezione del **richiedente**, ma sarà decisa **in accordo con gli operatori del Call Center** al momento della richiesta, al fine di evitare che le priorità assegnate risultino incoerenti con la tipologia di attività da dover svolgere.

Tutte le richieste d'intervento saranno evase, in base al Codice di priorità, con le tempistiche migliorative proposte di seguito.

PRIORITÀ		DESCRIZIONE	TEMPI RICHIESTI	OFFERTA CONSORZIO
1	Emergenza	Tipico di situazioni che possono determinare l'interruzione delle normali attività.	Il sopralluogo con intervento contestuale deve essere eseguito entro 2 ore dalla chiamata	<b>entro 45 minuti</b> dalla chiamata
2	Urgenza	Tipico di situazioni che possono compromettere le condizioni ottimali per lo svolgimento delle normali attività.	Il sopralluogo con intervento contestuale deve essere eseguito entro 3 ore dalla chiamata	<b>entro 90 minuti</b> dalla chiamata
3	Nessuna emergenza, nessuna urgenza	Tutti gli altri casi	Il sopralluogo deve essere iniziato entro 24 ore dalla chiamata. L'intervento deve essere eseguito entro 48 ore dalla chiamata o nel maggior tempo richiesto dalla Amministrazione Contraente	Il sopralluogo <b>entro 6 ore</b> dalla chiamata. L'intervento <b>entro 12 ore</b>

Tutte le richieste provenienti dagli Utenti Abilitati saranno ribaltate agli esecutori operativi dei servizi e saranno evase dagli stessi. Per quanto riguarda l'assegnazione del codice di priorità, l'Utente Abilitato e l'Operatore individueranno in accordo il codice più appropriato in relazione alla tipologia di richiesta pervenuta. La decisione del codice di priorità da assegnare all'intervento, sarà presa in base ad una serie di parametri indicativi difficilmente oggettivabili, perché dipendenti da una serie di condizioni al contorno da valutare contestualmente al momento della richiesta. In linea generale ed indicativa, in base all'esperienza del Consorzio, tali parametri possono essere riassunti nella seguente tabella esemplificativa:

- × Impatto su sicurezza delle persone
- × impatto sul comfort delle persone
- × Impatto sulle normali attività lavorative
- × Impatto su cose (possibile danno)
- × Livello di esperienza Utente richiedente
- × Impatto sull'Immagine dell'Amministrazione
- × Tipologia dell'immobile
- × Impatto sulla riuscita degli eventi organizzati nell'immobile

L'assegnazione del codice di priorità avverrà in fase di ricezione della richiesta, conseguentemente all'applicazione dei criteri di valutazione di cui sopra ed all'accordo preso tra l'operatore del Call Center e l'Utente Abilitato richiedente. Qualora non sia possibile valutare il reale codice di priorità a causa della mancanza di informazioni, il Call Center considererà l'intervento come "emergenza" e attiverà il sopralluogo, durante il quale sarà verificata la reale entità del disservizio.