

**ALLEGATO 1**

**CAPITOLATO TECNICO**

**PRESCRIZIONI TECNICHE PER IL SERVIZIO DI PULIZIA DEI LOCALI,  
ADIBITI AD UFFICI, MAGAZZINI E SIMILARI, PER L'AUTOMOBILE CLUB  
ASCOLI PICENO – FERMO**

## PREMESSA

Il presente Documento tecnico contiene le specifiche che regolano il servizio di pulizia, ivi compresa la disinfezione, dei locali, adibiti ad uffici e magazzini, e delle aree esterne.

Il servizio è comprensivo di tutte le operazioni necessarie per la pulizia degli spazi, interni ed esterni, degli impianti, mobili, arredi, apparecchiature office ed informatiche e di quanto altro pertinente agli immobili.

Le operazioni di pulizia sono finalizzate ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene per garantire un sano e piacevole svolgimento delle attività espletate nei singoli immobili, nel pieno rispetto delle esigenze lavorative e dell'immagine dell'AC.

In particolare si specifica che:

- nel paragrafo 1 sono indicati i luoghi ed i locali di esecuzione del servizio nonché la composizione di ogni immobile e la superficie, suddivisa tra locali ad uso, esclusivamente o prevalentemente, ufficio e locali ad uso magazzino - archivio e assimilabili;
- nel paragrafo 2 sono indicate le modalità e le prescrizioni attinenti l'uso, le caratteristiche e le tipologie di prodotti ed attrezzature da utilizzare per le operazioni di pulitura e disinfezioni richieste al fine di garantire sia la qualità del servizio che l'osservanza alle normative in materia di sicurezza ed igiene dei luoghi di lavoro;
- nel paragrafo 3 sono elencate le modalità esecutive che l'Impresa deve osservare per l'espletamento del servizio a perfetta regola d'arte nonché le operazioni e le prestazioni che devono essere ripetute rispettivamente, nell'arco della stessa giornata, settimanalmente, quindicinalmente, mensilmente, trimestralmente ed ogni volta che sia necessario;
- nel paragrafo 4 sono prescritti l'orario del servizio ed il personale attualmente impiegato,
- Nel paragrafo 5 sono riportate le modalità per la valutazione ed il controllo del livello di servizio;

Il presente Documento costituisce parte integrante della Richiesta di offerta e del Capitolato tecnico presente nel bando MePa "SIA 104 – servizi di pulizia ed igiene ambientale"; pertanto tutte le prescrizioni contenute devono essere eseguite in conformità alle condizioni contrattuali ed alle norme di legge regolanti la materia ed il settore delle imprese di pulizia.

## 1. COMPOSIZIONE E SUPERFICI DEI LOCALI

I locali dove dovrà essere svolto il servizio sono ubicati in viale Indipendenza 38/A

### Descrizione dell'immobile

Composizione	Uso	Superficie in mq.	Eventuali note
Piano I			
Piano seminterrato			
Piano rialzato	Uffici	221,34	
Aree esterne			
Terrazza			

## 1.1 - Rapporto tra superfici ad uso ufficio e superfici ad uso magazzino e assimilabili

Superficie complessiva	mq.
Uso Ufficio	mq. 221,34
Uso Magazzino / Archivio	
Aree esterne	
Servizi igienici	Mq 6,24
Parti comuni	Mq 50,80
Terrazza 1+2	

## 1.2 Verbale di consegna degli immobili

Entro 7 (sette) giorni dalla sottoscrizione del contratto, in contraddittorio tra l'Impresa e l'AC, verrà redatto il verbale di consegna degli immobili, documento che costituirà parte integrante del contratto e che dovrà, altresì, contenere le informazioni necessarie a specificare l'oggetto contrattuale e a garantire la corretta esecuzione dei servizi .

Il verbale di consegna dovrà prevedere:

- Attestazione della presa in consegna degli immobili che contiene l'elenco degli spazi di cui al par. 1.1 presi in carico dall'Impresa, con esplicitazione, per ogni piano, della consistenza delle superfici relative alle destinazioni d'uso (uffici, archivi, locali di servizio, spazi comuni, ingressi ecc.).  
In tale sezione, ove disponibile, va indicato anche il locale che l'AC mette a disposizione dell'Impresa per spogliatoio e deposito; con la sottoscrizione, l'Impresa si impegna a prendersene cura e a mantenerlo in modo da garantirne il buono stato di conservazione;
- Programma operativo, con relativo calendario, delle c.d. prestazioni periodiche, che costituisce la pianificazione temporale ed organizzativa delle singole attività da eseguire presso l'immobile con indicazione delle specifiche di intervento e la relativa frequenza (giorno, settimana, periodo, orario in cui avranno luogo e personale impiegato);
- Elenco del personale adibito alle prestazioni, con indicazione del nominativo, della qualifica, dell'orario di lavoro e del piano operativo assegnato; nello stesso elenco verranno indicate le squadre incaricate dello svolgimento dei lavori c.d. periodici; l'elenco comprenderà oltre al personale fisso anche quello previsto per eventuali sostituzioni, nonché il personale specializzato da adibire a lavori periodici;
- Gestione degli indicatori relativi al controllo dei livelli di servizio. In tale sezione dovranno essere riportate, a cura del Responsabile del servizio, le unità di controllo (UdC) individuate e suddivise per area tipologica prevista secondo la destinazione d'uso, al fine di assicurare il controllo di qualità di cui al successivo paragrafo 5).

## 2. ATTREZZI, MATERIALI E PRODOTTI

Tutti i materiali e gli attrezzi di pulizia (scope, lucidatrici, aspirapolvere, aspiraliquidi, monospazzole, scale, stracci, detersivi, lucidanti, disinfettanti e quanto altro occorra per il perfetto espletamento del servizio) sono a totale carico dell'Impresa, la quale si impegna ad usare attrezzi e materiali di primissima qualità, dichiarati idonei ed autorizzati per l'uso.

I materiali devono essere idonei ed adeguati agli interventi da effettuare in modo da non danneggiare i pavimenti, le vernici, gli arredi e quant'altro presente negli ambienti.

L'Impresa dovrà impiegare nelle pulizie detergenti e cere di prima qualità.

E' fatto assoluto divieto dell'uso di soluzioni calde e detergenti che contengono aggressivi chimici che possano danneggiare o corrodere superfici di qualsiasi tipo o corrodere piastrelle, scarichi, rubinetterie. La pulizia dei locali igienici e dei rivestimenti dei sanitari deve essere svolta quotidianamente con prodotti disinfettanti, derattizzanti idonei alla distruzione o inattivazione di microrganismi patogeni.

In nessun caso è concesso l'uso di acidi o sostanze alcaline in polvere o contenenti coloranti, nonché l'impiego frequenti di abrasivi forti che possano danneggiare il mobilio, la tappezzeria, le tende ed i tappeti.

Tutti le macchine e gli attrezzi utilizzati devono essere certificati e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'UE; inoltre tutti gli aspiratori per polveri devono essere provvisti di meccanismo di filtraggio dell'aria in uscita secondo le disposizioni di legge.

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'UE relativamente a "etichettatura", "biodegradabilità", "dosaggi" "avvertenze di pericolosità" e "modalità d'uso".

Per ognuno di essi dovrà essere fatta la scheda di sicurezza prevista dalla normativa comunitaria.

### **Pulizia delle vetrate esterne**

Per il lavaggio della superficie totale delle vetrate esterne dovranno essere utilizzate apparecchiature adatte, tipo gruetta mobile con cestello, e dovranno essere manovrate da personale specializzato e competente.

Si precisa che tali mezzi ed apparecchiature (che dovranno essere fornite a proprie spese dall'Impresa affidataria del servizio), dovranno essere conformi alle vigenti norme di sicurezza, comprese le autorizzazioni e permessi ed i pareri richiesti agli organi competenti in materia.

## **2.1 Modalità di utilizzo dei prodotti e delle attrezzature**

Le apparecchiature tecniche impiegate dovranno essere rispondenti alle norme di legge in materia di qualità e di sicurezza; non dovranno essere rumorose né sproporzionale ai lavori per cui saranno destinate e devono essere dotate di tutti gli accessori per proteggere l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Nell'utilizzo delle apparecchiature elettriche dovranno essere osservate le norme antinfortunistiche in materia di sicurezza e tutela della salute e dell'ambiente; a tal riguardo, l'Impresa dovrà dimostrare, con apposita documentazione, che le attrezzature ed i mezzi utilizzati rispettino la normativa comunitaria e di aver provveduto ad eseguire la manutenzione preventiva e programmata presso Officine specializzate.

Il collegamento di ogni macchina funzionante elettricamente dovrà obbligatoriamente avvenire con dispositivi tali da assicurare una perfetta messa a terra con l'osservanza delle norme in materia di sicurezza elettrica.

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dalla Società dovrà essere applicata una targhetta o un adesivo indicante il nominativo o la ragione sociale della Società.

L'Impresa è responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature tecniche sia dei prodotti utilizzati.

E' vietato l'utilizzo di saponi, solventi ed oli, alcali forti e soluzioni calde onde evitare per i pavimenti vinilici rigonfiamenti, corrosioni ed altri inconvenienti. Per tali pavimenti è prescritto il lavaggio con detersivi neutri, mentre per il trattamento di fondo è fatto obbligo dell'uso di cere antisdrucchio (metallizzate e/o acriliche).

La pulizia delle pavimentazioni tessili, dei tappeti e degli zerbini deve essere effettuata mediante battitura e aspirazione elettromeccanica ad acqua o a filtri speciali che evitino la fuoriuscita di residui di polveri.

La pulizia a fondo dei pavimenti trattati a cera consiste nella loro pulizia e lucidatura a secco, deve essere effettuata con apparecchiature apposite mediante manodopera (che rimane, senza alterazione, il vecchio film di cera) ed usato un dispositivo vaporizzatore che ripristini il nuovo film di cera.

Nei locali adibiti ad archiviazione documenti, la pulizia dovrà essere estesa anche alle scaffalature utilizzando allo scopo idoneo aspirapolvere ovvero panni che siano trattati clinicamente con specifiche sostanze che conferiscano loro proprietà elettrostatiche tali da attirare e trattenere la polvere.

La pulizia dei locali siti al piano interrato, del parcheggio, del cortile interno, terrazze, chiostrine, ecc. dovrà essere effettuata con attrezzature idonee utilizzate da personale specializzato.

Le apparecchiature elettroniche, meccaniche ed informatiche (P.C., terminali, stampanti, calcolatrici, fotocopiatrici, apparecchiature grafiche, ecc.) devono essere pulite con prodotti idonei. In particolare si dovrà procedere all'aspirazione ad aria compressa della polvere dalla tastiera, dal mouse e dal tappetino in modo da eliminare la sporcizia nelle zone più difficili da raggiungere, avendo cura di non danneggiare le macchine.

Le apparecchiature informatiche dovranno essere pulite con panno antistatico e con prodotti non contenenti solventi né alcool per evitare il danneggiamento del video e dello schermo di protezione (in quest'ultimo caso la pulizia dovrà essere effettuata su ambedue i lati).

I prodotti utilizzati dovranno avere caratteristiche disinfettanti al fine di eliminare l'accumulo di batteri e non dovranno lasciare schiuma né componenti tossiche a qualsiasi temperatura.

E' fatto assoluto divieto di impiegare prodotti abrasivi, corrosivi e liquidi spray non idonei direttamente sull'hardware.

L'AC si riserva la possibilità di controllare l'idoneità dei prodotti chimici e delle soluzioni pronte all'uso effettuando, dove occorra, prove specifiche; in caso di esito sfavorevole delle stesse, l'Impresa dovrà immediatamente sostituire i prodotti risultati non idonei con altri corrispondenti.

Uguale sostituzione potrà essere richiesta nel caso vengano usati prodotti che risultino fastidiosi e sgradevoli all'olfatto e possano creare disagi ai dipendenti.

### **3. MODALITA' DI ESECUZIONE**

L'Impresa si impegna a svolgere, senza soluzione di continuità, le prestazioni di pulizia e disinfezione secondo le modalità ed i tempi di intervento, da ripetere secondo le scadenze programmate, come di seguito specificato.

#### **Prescrizioni di carattere generale:**

- Le attività previste nel piano di lavoro giornaliero devono intendersi come direttamente esecutive senza necessità alcuna di approvazione da parte dell'AC.

Il programma operativo delle attività c.d. periodiche (con cadenza settimanale, mensile, bimestrale ecc.) deve essere organizzato a cura del responsabile del servizio dell'Impresa, sulla base del piano dettagliato delle attività allegato al verbale di consegna e presa in carico degli immobili di cui al par. 1.2.

Entro l'ultimo giorno lavorativo del trimestre precedente a quello di riferimento ovvero ogniqualevolta vengano apportate modifiche o aggiornamenti al piano dettagliato delle attività il responsabile del servizio dell'Impresa consegnerà il programma operativo all'AC, che ne prenderà visione al fine di programmare l'eventuale monitoraggio del servizio, in ogni caso tempi ed orari delle prestazioni periodiche verranno concordati dagli uffici e rispettare, comunque, le prescrizioni dell'Impresa ed i tempi previsti per l'esecuzione.

- Il servizio comprende la pulizia delle superfici, orizzontali e verticali, interne ed esterne dell'immobile; la pulizia di scale, ascensori, cancelli, degli impianti igienico-sanitari, delle aree esterne, garage, balconi, terrazzini e porticati; la pulizia delle dotazioni di mobili, arredi, apparecchiature, suppellettili, impianti e quanto altro ad uso ufficio; il servizio prevede anche la sostituzione ed il posizionamento del materiale per i servizi igienici (sapone liquido, carta igienica, salviettine di carta ecc.) nelle quantità previste e necessarie per gli utenti, nonché la

sostituzione di sacchetti per i contenitori allocati presso i servizi igienici e per la raccolta differenziata.

- Il materiale cartaceo dovrà essere raccolto e trasportato quotidianamente dagli appositi contenitori al punto di raccolta sito nel magazzino degli immobili o, qualora siano già installati, nei contenitori dell'Azienda Municipalizzata per l'Ambiente allocati all'esterno nei pressi degli ingressi degli edifici.

In ogni caso sarà cura dell'AC predisporre le necessarie operazioni per facilitare lo sgombero e fornire le relative indicazioni per assicurare il rispetto delle prescrizioni in materia di raccolta differenziata di rifiuti.

L'azienda dovrà fornire i sacchi necessari per la raccolta differenziata;

- Tutte le prestazioni dovranno essere rese a regola d'arte, avendo cura di non danneggiare i pavimenti, i rivestimenti, le vernici, i mobili, le attrezzature e ogni altro oggetto esistente nei locali. Le operazioni di pulizia devono essere svolte con le finestre aperte nei locali adibiti ad ufficio. L'uso delle luci è consentito solo in quanto effettivamente necessario ed esclusivamente per la durata della pulizia di ciascun ambiente. Il personale della ditta al termine dei lavori in ciascuno degli ambienti deve richiudere porte e finestre e deve assicurarsi che le luci siano spente.
- Qualora si tratti di eseguire interventi che vanno effettuati periodicamente o, su richiesta, lavori straordinari, la Società dovrà rilasciare un verbale attestante l'esecuzione a regola d'arte delle prestazioni oppure, in caso di impedimento, la definizione dei motivi e delle circostanze che non ne hanno consentito l'esecuzione.
- Periodicamente (ogni settimana) l'Impresa dovrà provvedere alla disinfezione delle superfici di ogni tipo, scrivanie, piani di lavoro, corrimano, maniglie, etc.

### **Prestazioni da eseguire presso i locali dell'Automobile Club Ascoli Piceno – Fermo**

L'Impresa si impegna ad eseguire le seguenti prestazioni:

<b>Locali adibiti ad uso Ufficio</b>	<b>G</b>	<b>S</b>	<b>Q</b>	<b>M</b>	<b>T</b>
Spazzatura di tutti i pavimenti delle stanze, corridoi, anticamere, vani ascensori con passaggio di panno umido con prodotti idonei	X				
Svuotatura e pulitura dei contenitori, dei cestini e trasporto del materiale di rifiuto ai luoghi di raccolta	X				
Pulizia accurata dei bagni e gabinetti con disinfezione dei sanitari, delle maioliche, dei pavimenti, ecc.	X				
Sostituzione di asciugamani, carta igienica, disinfettanti, saponi, ecc.	X				
Spolveratura dei mobili, degli arredi, delle scaffalature, delle pareti e delle porte	X				
Spazzatura e lucidatura a secco dei pavimenti in legno, moquette, linoleum e marmo e pulizia della pavimentazione con cera					X
Spazzatura e lavaggio con appropriati solventi di tutte le scale e spolverature delle ringhiere	X				
Spolveratura mediante aspirapolvere elettrico, di tutti i tappeti, moquettes, zerbini, guide, divani, poltrone e tendaggi	X				
Spazzatura e pulitura con macchinari adatti delle terrazze, chiostrine e balconi, superfici esterne				X	
pulizia dei vani di accesso agli uffici, limitatamente agli ingressi ed agli spazi antistanti gli ascensori su ogni piano	X				
Lucidatura delle mostre in metallo, delle porte, maniglie, targhe esterne			X		

ed interne					
pulizia di tutte le vetrate degli ingressi, porte a vetro e vetri siti nell'interno degli stabili			X		
Spolveratura e pulizia di tutte le tende alla veneziana, delle porte, dei soffitti, delle pareti e degli infissi fatte in modo da non danneggiare le tinteggiature e le vernici				X	
Pulitura delle apparecchiature elettroniche, meccaniche ed informatiche, come descritto nel par. 2.1			X		
Disinfezione e sanificazione accurata dei sanitari, delle maioliche, dei pavimenti, ecc.	X				
Passaggio di battitappeto e aspiratore sui pavimenti ricoperti di moquette previa eliminazione delle macchie					
Spolveratura a umido con prodotto disinfettante dei punti di contatto comune ( interruttori, maniglie, pulsantiere, telefoni, corrimani ecc.)	X				
Altro (specificare secondo le esigenze dell'ufficio )					

**G: giornaliera Q: quindicinale S: settimanale M: mensile T trimestrale**

<b>Locali adibiti a magazzino - archivi o assimilabili</b>	<b>G</b>	<b>S</b>	<b>Q</b>	<b>M</b>	<b>T</b>
Pulitura zerbini	X				
Spazzatura, lavaggio, pulitura di ogni tipo di pavimento		X			
Spolveratura mediante aspirapolvere elettrico armadi, arredi, scaffalature di ogni tipo, impianti					X
Rimozione materiale di rifiuto	X				
Spolveratura mediante attrezzature automatiche pareti, ripiani, soffitti				X	
Spolveratura, mediante aspiratori, dei fascicoli, registri, volumi con rimozione e ricollocazione degli stessi					X
Altro (specificare secondo le esigenze dell'ufficio)					

<b>Servizi diversi</b>	<b>G</b>	<b>S</b>	<b>Q</b>	<b>M</b>	<b>T</b>
pulizia degli ascensori, dei montacarichi con eliminazione delle macchie interne					X
pulizia di tutti i vetri e vetrate di scale, androni, finestre interne ed esterne				X	
Spolveratura e pulizia di tutti gli apparecchi illuminanti e degli apparecchi telefonici con prodotti disinfettanti			X		
Smacchiatura, ceratura e lucidatura meccanica dei pavimenti in marmo, linoleum e legno, previa rimozione delle scrivanie, dei tavoli ed ogni altro mobile facilmente spostabile al fine di effettuare una accurata pulizia del pavimento sottostante ai mobili stessi					X
Smacchiatura delle porte e delle pareti lavabili in maniera tale da non danneggiare le tinteggiature e le vernici				X	
Lavaggio, disincrostazione e disinfezione dei servizi igienici e delle apparecchiature igienico-sanitarie		X			

pulizia delle griglie di scolo per il deflusso dell'acqua piovana e relativi pozzetti.				X	
pulizia sottopavimenti e controsoffitti Centro elettronico					X
pulizia filtri condizionatori d'aria					
Pulitura delle coperture a terrazzo, balconi, intercapedini, praticabili con asportazione del materiale accumulato					X
pulizia dei cortili, piazzali interni e rampe di accesso a magazzini e/o autorimesse.					X

\*\*\*\*\*

**G: giornaliera Q: quindicinale S: settimanale M: mensile T: trimestrale**

**Interventi da effettuare ogni qualvolta occorra:**

- 1) sgombero neve limitatamente ai passaggi per persone ed automezzi nel cortile, nelle piazzole di sosta e nelle altre superfici ad uso privato;
- 2) spargimento di sale su dette superfici; sgombero neve nei tratti di suolo pubblico (marciapiedi e simili) interessanti l'immobile e spargimento di sale;
- 3) spargimento di sale in caso di ghiaccio sulle superfici di cui ai due precedenti punti;
- 4) pulitura di scritte su pareti interne ed esterne mediante:
  - idrosabbatura su travertino, marmo, clinker;
  - pittura sugli intonaci con tinteggiatura analoga a quella esistente;
  - vernice sulle pareti in legno e ferro analoga a quella esistente.



#### **4. ORARIO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO PERSONALE ADDETTO**

Il servizio di pulizia dovrà essere assicurato in tutte le giornate lavorative in cui l'Ufficio sarà operante per non meno di 1 ora e mezza al dì e dovrà avvenire fuori dall'orario di lavoro dei dipendenti.

In particolare, il servizio verrà espletato nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 18.30 alle ore 8.30

L'esecuzione dei lavori cc.dd. periodici deve essere svolta nelle giornate:

- dal lunedì al sabato dalle ore 18.30 alle ore 8.30

Il monte ore complessivo annuo, comprensivo di tutte le prestazioni, è pari a 398.

Gli addetti impiegati nel servizio dovranno firmare, all'inizio ed al termine della giornata lavorativa, apposito registro o altro analogo strumento che attesti la presenza che l'Impresa si impegna a mettere a disposizione dell'ufficio sin dall'inizio dell'appalto.

In ogni caso, qualora ne ricorra la necessità o per particolari esigenze connesse allo svolgimento del servizio, su richiesta dell'AC, gli orari suddetti potranno subire delle variazioni e le prestazioni di cui al paragrafo 3 del presente documento dovranno essere effettuate in fasce orarie diverse.

L'Impresa si impegna ad utilizzare per l'espletamento del servizio il numero di unità lavorative indicate nell'elenco di cui al par.1.2 o, comunque, quello necessario per la perfetta esecuzione delle prestazioni richieste.

##### **4.1 Personale addetto**

L'Impresa garantisce che il personale addetto offre idonee garanzie di addestramento, capacità professionali e massima affidabilità di adempimento delle obbligazioni contrattuali e si impegna a garantire la disciplina (buona condotta, puntualità, osservanza delle disposizioni inerenti il servizio, ecc.) da parte del personale impiegato.

Il personale predetto dovrà risultare di gradimento dell'AC che, in caso contrario, si riserva la facoltà di richiederne in qualsiasi momento la sostituzione; in tale ipotesi l'Impresa si impegna a soddisfare le richieste dell'AC con la massima sollecitudine possibile, in modo che non abbiano a verificarsi carenze o ritardi nella regolare esecuzione del servizio, compatibilmente con la normativa vigente.

L'Impresa si impegna inoltre a dotare i propri dipendenti durante l'esecuzione del servizio, di un camice o tuta recante il nome dell'Impresa, con tesserino di riconoscimento al fine di evitare che personale estraneo non autorizzato possa circolare abusivamente negli uffici dell'AC.

L'Impresa si impegna a vietare al personale l'uso di tutti i macchinari, attrezzature ed impianti installati negli uffici ed, in special modo, macchine per scrivere, apparecchiature informatiche, telex, telefax, fotocopiatrici; l'uso dei telefoni è consentito solo in caso di necessità e per motivi connessi alla sicurezza dell'ambiente di lavoro.

L'Impresa dovrà vietare al personale di effettuare nei locali dell'AC qualsiasi attività che non sia conforme o direttamente e strettamente connessa con le attività di pulizia previste nel presente contratto.

L'Impresa si impegna a tenere comunque indenne l'AC da ogni pretesa possa venire avanzata a qualsiasi titolo verso di essa dal personale impiegato nel servizio

L'Impresa si impegna, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'AC, a non divulgare - anche successivamente alla scadenza del contratto - notizie relative all'attività svolta dall'AC di cui sia venuta a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nonché a non eseguire ed a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note od elaborazioni di qualsiasi genere degli atti e documenti di cui sia eventualmente venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole con il presente contratto.

## 5. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Il controllo del servizio di pulizia effettuato da parte dell'AC, sia direttamente mediante propri incaricati sia in contraddittorio con il responsabile del servizio dell'Impresa ha lo scopo di verificare l'efficacia del servizio in termini di qualità resa e di accertare, al contempo, la regolarità e la puntualità garantita nell'esecuzione delle prestazioni.

In relazione alle modalità esecutive, i controlli si differenziano nelle due seguenti tipologie:

- **Verifica dell'efficacia del servizio**: volta a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate (efficacia) mediante rilevazioni periodiche di tipo visivo, che saranno eseguite in contraddittorio con l'Impresa;
- **Verifica della puntualità nell'esecuzione delle prestazioni**: volta a misurare, a seguito di ispezioni, la regolarità e la puntualità dell'esecuzione delle prestazioni c.d. periodiche (con frequenza settimanale, quindicinale, mensile, trimestrale ecc.)

### 5.1 Verifica dell'efficacia delle prestazioni erogate

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate verrà valutato a seguito di controlli a campione eseguiti sulle aree di riferimento dall'incaricato dell'AC, in contraddittorio, con il responsabile dell'Impresa.

I controlli potranno avvenire in qualsiasi momento durante il periodo temporale di riferimento definito, anche svincolati dall'orario delle prestazioni; i criteri di valutazione dovranno tenere conto delle possibili contaminazioni successive alle operazioni di pulizia.

Il calendario delle verifiche sarà comunicato all'Impresa con un preavviso minimo di un giorno lavorativo e l'esito complessivo del controllo verrà sottoscritto, in apposito verbale, dagli incaricati dell'AC e dell'Impresa.

Non andranno imputati all'Impresa gli eventuali effetti negativi evidentemente provocati da terzi successivamente all'esecuzione delle operazioni di pulizia.

Gli esiti delle verifiche effettuate dovranno essere annotati indipendentemente dagli aspetti riguardanti le penali di cui all'art. 20 del contratto, per monitorare l'andamento generale del servizio e certificare l'assenza di situazioni anomale.

L'incaricato dell'AC indicherà gli ambienti da ispezionare, le c.d. Unità di controllo (UdC).

L'UdC è costituita generalmente da un singolo ambiente (ad es. ufficio, sala riunioni, aree di servizio, magazzino, portineria, sala consiglio, scala, androne, terrazzo, ascensori, corridori, ecc.). mentre nei servizi igienici potrà essere considerata come unica unità di controllo l'intera superficie dell'ambiente con tale destinazione d'uso, inclusi box ed antibagno; in una scala potrà essere considerato unitariamente un insieme di rampe interpiano.

Il suddetto controllo verrà effettuato per ogni piano (dal seminterrato ai terrazzi) dell'immobile interessato al servizio e la dimensione del campione non potrà essere inferiore al 10% di ogni unità di controllo individuata e presente in ogni piano.

A titolo meramente esemplificativo, per ciascuna unità di controllo individuata, nell'arco temporale di riferimento, verrà valutata l'eventuale presenza di non conformità/anomalie:

- presenza di sporco diffuso sulle superfici di ogni tipo;
- presenza di depositi di polvere;
- presenza di impronte sulle superfici vetrate, sui tavoli ecc.;
- presenza di orme, di strisce, di macchie sui pavimenti;
- presenza di ragnatele;
- residui di sostanze varie;
- mancata vuotatura dei cestini e sostituzione dei sacchetti porta rifiuti;
- mancato rifornimento di carta igienica, sapone, asciugamani di carta, ecc.
- macchie ed incrostazioni sul battiscopa e negli angoli;
- mancato rispetto delle prescrizioni per la raccolta differenziata;

L'attività di controllo effettuata verrà registrata in apposito verbale di verifica che riporterà, per ciascuna tipologia di area di controllo, il numero di unità di controllo ispezionate ed il relativo esito di ispezione.

L'esito complessivo del controllo per il periodo di riferimento sarà funzione del rapporto tra il numero di UdC risultate non conformi ed il numero totale di unità controllate.

Nella tabella seguente sono riportati l'obiettivo del controllo, la descrizione dell'indicatore di riferimento, le modalità utilizzate per il calcolo dello stesso ed il valore che ne definisce il livello atteso.

Obiettivo del controllo	Indicatore di riferimento	Descrizione	Modalità di controllo	Valore atteso
Verificare l'efficacia della prestazione	$I_e = 1 - \frac{N_{neg}}{N_{tot}}$	$N_{neg}$ = numero di unità di controllo risultanti non conformi $N_{tot}$ = numero di unità di controllo verificate nel periodo di riferimento	Campionatura delle unità di controllo in modo da garantire il controllo di almeno il 10% delle unità di riferimento Verifica in contraddittorio	$I_e = 1$ (non sono rilevate unità con requisiti non conformi)

La verifica verrà effettuata con le frequenze stabilite e valori effettivi dell'indicatore di riferimento inferiori al valore di 0,75 determineranno l'applicazione di una penale nella misura del 5% del canone mensile relativo ai mesi in cui è stata fatta la rilevazione (art. 10 della lettera d'invito).

## 5.2 Verifica della puntualità nell'esecuzione delle prestazioni

Il controllo della capacità dell'Impresa di rispettare le prescrizioni contrattuali e le modalità organizzative/esecutive indicate nell'offerta tecnica in merito alla puntualità e buona esecuzione delle prestazioni, verrà effettuato per le attività c.d. periodiche (settimanali, mensili, trimestrali ecc.) inserite nel programma per il periodo temporale di riferimento (comprese quelle di frequenza uguale o superiore a quella settimanale).

L'AC potrà quindi, mediante propri incaricati, effettuare ispezioni finalizzate a valutare il rispetto dei programmi operativi di attività predisposti dalla Società e del calendario delle verifiche.

L'AC sceglierà le attività da controllare e procederà a verificare che, per ciascuna di esse, sia stato rispettato il piano.

Nell'ambito della pianificazione delle attività di verifica in argomento verranno dettagliate le periodicità e le modalità di controllo relativamente all'arco temporale di riferimento ed alla tipologia di prestazione da effettuare, tenuto conto di quanto stabilito nel programma operativo degli interventi. Gli esiti della verifica verranno verbalizzati.

L'Impresa è tenuta a comunicare ogni eventuale variazione del programma operativo delle prestazioni periodiche almeno tre giorni lavorativi prima della data di esecuzione programmata; in caso contrario, ove l'esito delle verifiche risulti negativo, verranno applicate le penali di cui all'articolo 10 della lettera d'invito.

Nella tabella seguente sono riportati l'obiettivo del controllo, la descrizione dell'indicatore di prestazione di riferimento per il controllo, le modalità utilizzate per il calcolo dello stesso indicatore di prestazione ed il valore che definisce il livello atteso.

Obiettivo del Controllo	Indicatore di Riferimento	Descrizione	Modalità di controllo	Valore atteso
Verificare la regolarità e puntualità nell'esecuzione delle prestazioni	$I_r = 1 - \frac{E_{neg}}{E_{tot}}$	$E_{neg}$ = numero di Ispezioni con esito negativo $E_{tot}$ = numero di ispezioni effettuate sulle attività periodiche scelte nel periodo di riferimento	Ispezioni ad hoc	$I_r = 1$

La verifica verrà effettuata con frequenza trimestrale o con diverse frequenze che verranno comunicate e valori dell'indicatore di riferimento inferiori ad 1 determinano l'applicazione delle penali stabilite dal contratto.

L'attività non eseguita, sebbene penalizzata, deve essere, comunque, effettuata entro i termini stabiliti dall'ACI. Qualora l'Impresa non dovesse eseguire l'attività entro il termine indicato, l'ACI farà eseguire le prestazioni a terzi con addebito della spesa all'Impresa.

PER ACCETTAZIONE  
(L'Impresa)