



**CAPITOLATO TECNICO**

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di pulizia del compendio immobiliare di Via Mario Carucci 71 in Roma

<b>PREMESSE</b> .....	<b>3</b>
<b>ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO</b> .....	<b>3</b>
<b>ART. 2 - CONDIZIONI GENERALI</b> .....	<b>4</b>
<b>ART. 3 - DURATA DELL'APPALTO</b> .....	<b>4</b>
<b>ART. 4 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	<b>4</b>
<b>ART. 5 - DESCRIZIONE DEL COMPENDIO IMMOBILIARE</b> .....	<b>5</b>
<b>ART. 6 - ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	<b>7</b>
6.1 Sopralluoghi .....	7
6.2 Il Verbale Tecnico .....	7
6.3 Il piano dettagliato delle attività .....	8
6.4 Il programma operativo delle attività .....	9
<b>ART. 7 - IL SERVIZIO DI PULIZIA</b> .....	<b>10</b>
7.1 Descrizione del servizio.....	10
7.2 Attività previste .....	10
7.2.1 Attività programmate .....	11
7.2.2 Attività straordinarie.....	20
7.2.3 Modalità operative.....	20
7.3 Laboratori Chimici .....	25
<b>ART. 8 - ORARI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	<b>27</b>
<b>ART. 9 - PROCESSO OPERATIVO</b> .....	<b>27</b>
9.1 Il processo operativo delle attività programmate.....	27
9.2 Il processo operativo delle attività straordinarie.....	27
9.3 Il controllo delle attività .....	28
<b>ART. 10 - PRODOTTI CHIMICI ED IGIENICO - SANITARI DA IMPIEGARE NEL SERVIZIO (PRODOTTI DI LAVORO)</b> .....	<b>29</b>
<b>ART. 11 - ATTREZZATURE DA IMPIEGARE (ATTREZZATURE DI LAVORO)</b> .....	<b>29</b>
<b>ART. 12 - MATERIALI DI RIFIUTO</b> .....	<b>30</b>
<b>ART. 13 - PERSONALE ADDETTO</b> .....	<b>30</b>
<b>ART. 14 - COMPORTAMENTI DEL PERSONALE ADDETTO</b> .....	<b>31</b>
<b>ART. 15 - ONERI E OBBLIGHI A CARICO DELL'ASSUNTORE</b> .....	<b>33</b>
<b>ART. 16 - VERIFICHE DEL SERVIZIO, INADEMPIENZE E PENALI</b> .....	<b>35</b>
<b>ART. 17 - LOCALI ASSEGNATI ALL'ASSUNTORE</b> .....	<b>36</b>
<b>ART. 18 - RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA</b> .....	<b>37</b>
<b>ART. 19 - ESTENSIONE O RIDUZIONE DELL'APPALTO</b> .....	<b>38</b>
<b>ART. 20 - SUBAPPALTO</b> .....	<b>39</b>
<b>ART. 21 - NORME E PIANO DI SICUREZZA</b> .....	<b>39</b>
<b>ART. 22 - RISERVATEZZA</b> .....	<b>40</b>

## **PREMESSE**

Il presente capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, le modalità di espletamento del servizio di pulizia da eseguirsi presso la sede dell’Agenzia delle Dogane sita in Roma, via Mario Carucci n. 71 - 00143. Il compendio comprende superfici complessive, occupate dai vari livelli calpestabili coperti, ammontanti a mq. 35.356 circa, e quelli scoperti a mq. 21.080 circa. Gli edifici A, B, C e D, si articolano su sette livelli, oltre il livello “0” e “-1” mentre il Nuovo Deposito per lo stoccaggio sostanze chimiche, corpo indipendente sito al piano -1 è articolato su un unico livello.

Il servizio di pulizia ordinaria prevede, oltre alle pulizie periodiche del presente programma, anche la fornitura di sacchi per la raccolta dei rifiuti, il trasporto dei rifiuti nei cassonetti e il posizionamento di materiale di consumo (carta igienica e/o tovaglioli di carta, sapone) dettagliatamente elencati nelle modalità per l’esecuzione delle prestazioni al fine di assicurare la perfetta efficienza del servizio.

La Ditta appaltatrice sarà denominata nel presente atto più brevemente con il termine "Assuntore".

L’Assuntore si obbliga ad eseguire l’appalto di cui appresso, con l’osservanza delle norme di riferimento e dei regolamenti vigenti in materia, nonché nel rispetto di tutte le norme in materia di sicurezza sul lavoro e nei luoghi di lavoro.

### **Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO**

L'appalto ha per oggetto l'esecuzione del servizio di pulizia del suddetto compendio immobiliare.

L’insieme delle attività che l’ Assuntore dovrà erogare si divide in:

- *Attività programmate*, indicate con le relative frequenze nelle tabelle dell’art. 7.2.1 e riportate nel Piano dettagliato delle attività.
- *Attività straordinarie*, a richiesta dell’Agenzia

Le prestazioni devono essere effettuate interamente a spese dell’impresa, con mano d’opera, materiali e attrezzature a carico della stessa. L’Agenzia provvede alla fornitura di acqua, energia elettrica e dei locali.

Le metrature e la destinazione delle aree indicate nel presente Capitolato sono da ritenersi puramente orientative e si riferiscono sia alle superfici calpestabili interne, sia superfici di piazzali, terrazzi e scale interne.

Pertanto, le offerte presentate dalle ditte concorrenti si intenderanno riferite complessivamente a tutte le superfici da pulire (orizzontali e verticali) ed alla globalità delle prestazioni indicate.

## **Art. 2 - CONDIZIONI GENERALI**

Sono compresi nel prezzo di aggiudicazione tutti i servizi e le forniture descritte negli articoli di cui al presente capitolato per le quali l'Assuntore non avrà nulla a pretendere oltre tale importo.

## **Art. 3 - DURATA DELL'APPALTO**

L'appalto ha la durata di tre anni decorrenti dalla data di attivazione del servizio.

## **Art. 4 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Nell'ambito dell'appalto, vengono individuate alcune figure/funzioni chiave:

- ✓ per l'Assuntore:
  - il *Gestore del servizio*, ovvero la persona, dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, incaricata dall'Assuntore della gestione di tutti gli aspetti del servizio. Il *Gestore del servizio* rappresenta l'interfaccia unica dell'Assuntore verso l'Agenzia e deve essere sempre reperibile. Il predetto *Gestore* dovrà indicare, nell'ambito delle maestranze impiegate, la figura del *Responsabile del servizio*.

Al *Gestore del servizio* sono delegate, in particolare, le funzioni di:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel contratto, nonché la proposta di interventi alla stessa Agenzia;

- controllo relativamente alle attività effettuate ed alle fatture emesse;
  - fornitura di informazioni e reportistica;
- ✓ per l’Agenzia:
- il *Supervisore*, ovvero il responsabile per l’Agenzia dei rapporti con l’Assuntore e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante dell’Agenzia nei confronti dell’Assuntore con il compito di verificare e controllare la corretta e puntuale esecuzione del servizio.

### **Art. 5 - DESCRIZIONE DEL COMPENDIO IMMOBILIARE**

Il compendio si compone da quattro edifici di nove piani, di cui uno interrato, un fabbricato indipendente sito al piano -1 è articolato su un unico livello e di un’area esterna.

Gli ambienti che costituiscono gli edifici vengono distinti – per la diversa tipologia e destinazione d’uso – in aree omogenee in base alle quali organizzare le prestazioni e le relative periodicità d’intervento.

Di seguito si riportano le aree individuate e le relative superfici (queste ultime da considerarsi comunque indicative):

<b>CLASSIFICAZIONE AREE PER DESTINAZIONE D’USO</b>	<b>SOTTO CLASSIFICAZIONE AREE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>SUPERFICIE IN MQ  (circa)</b>
Aree ad uso ufficio	Aree ad uso ufficio di livello dirigenziale generale	Uffici destinati al Direttore Generale e ai Direttori Centrali	783 mq
Aree ad uso ufficio	Aree ad uso ufficio differenti dal livello dirigenziale generale sale riunioni e sale corsi	Uffici destinati ai Dirigenti d’ufficio e al personale impiegato	15.104 mq
Aree ad uso ufficio	Sala Europa	Sala convegni	896 mq
Laboratori		Deposito stoccaggio laboratorio chimico	216 mq

<b>CLASSIFICAZIONE AREE PER DESTINAZIONE D'USO</b>	<b>SOTTO CLASSIFICAZIONE AREE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>SUPERFICIE IN MQ  (circa)</b>
Aree comuni		Aree destinate alla circolazione primaria e collegamenti verticali quali atri, corridoi, pianerottoli, scale, ascensori ingresso principale, area attesa	9.028 mq
Aree servizi igienici		Bagni e antibagni	1.166 mq
Aree tecniche		Magazzini, archivi Parcheggi	7.000 mq
Aree esterne		Area perimetrale, terrazzi, cortili interni, portici	663 mq
Mensa		Sala commensali	500 mq
<b>TOTALE</b>			<b>35.356 mq</b>

I metri quadri riportati in tabella non ricomprendono alcune superfici, di seguito indicate, per le quali sono previste attività di pulizia:

- le superfici delle finestre, che corrispondono ad un totale di circa 5.540 mq interne;
- le superfici vetrose delle aree ingressi, che corrispondono ad un totale di circa 1.050 mq (l'altezza di tali superfici è raggiungibile senza l'ausilio di ponteggi).

Si specificano di seguito le **aree escluse** dal servizio: ufficio postale, locale edicola, mensa – bancone self-service (compreso il locale – situato al primo piano/interrato – dedicato allo spogliatoio e ai servizi igienici per il personale addetto al servizio mensa – self service), locale pulizie e spogliatoio.

## **Art. 6 - ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

L'attivazione del servizio di pulizia decorrerà dalla data riportata sul contratto.

Nella data di attivazione del servizio sarà redatto tra le parti il Verbale tecnico, con il quale l'Assuntore prende formalmente in carico i locali oggetto del servizio per l'esecuzione del servizio medesimo.

Contestualmente, l'Assuntore dovrà consegnare al Supervisore il *Piano dettagliato delle attività*, relativo al primo anno di espletamento del servizio, ed il *Programma operativo delle attività*, relativo ai primi due mesi di espletamento del servizio.

### **6.1 Sopralluoghi**

L'aggiudicatario ha l'obbligo di effettuare a propria cura e spese, anche tramite propri incaricati ed in presenza di personale dell'Agenzia, i sopralluoghi nei locali dove dovrà essere eseguito il servizio.

Almeno venti giorni prima della data di attivazione del servizio saranno effettuati i *sopralluoghi*, affinché l'Assuntore possa prendere visione dei locali e della loro distribuzione all'interno degli immobili. L'Agenzia si riserva di far conoscere le date utili per l'accesso agli edifici.

Qualora i sopralluoghi vengano effettuati da incaricati, gli stessi dovranno essere muniti, oltre che di idoneo documento di riconoscimento, anche di una delega scritta ad effettuare i sopralluoghi rilasciata dal rappresentante legale del soggetto aggiudicatario.

I sopralluoghi consentiranno all'Assuntore il rilievo delle superfici dei locali dove dovrà essere eseguito il servizio e l'individuazione delle aree riportate nelle tabelle di cui all'art.7.2.1, in base alle quali organizzare le prestazioni e le relative periodicità d'intervento.

### **6.2 Il Verbale Tecnico**

Il Verbale tecnico è il documento che, redatto in contraddittorio tra Assuntore ed Agenzia e sottoscritto da entrambe le parti, contiene alcune informazioni necessarie per la corretta esecuzione del servizio.

Il Verbale tecnico è composto dalle seguenti sezioni:

1. attestazione della presa in consegna dei locali;
2. altro.

Di seguito si riporta una breve descrizione delle sezioni del Verbale tecnico.

#### *Attestazione della presa in consegna dei locali*

L'attestazione della presa in consegna è la sezione che contiene il dettaglio della consistenza dei locali presi in carico dall'Assuntore, con indicazione della tipologia di aree e delle relative misure di superfici.

In tale sezione andranno inoltre indicate eventuali strutture che l'Agenzia mette a disposizione dell'Assuntore per lo svolgimento del servizio. L'Assuntore, sottoscrivendo il Verbale tecnico, si impegna formalmente a prendersi cura delle strutture assegnate dall'Agenzia ed a mantenerle in modo tale da garantire il buono stato di conservazione delle stesse.

#### *Altro*

Tale sezione potrà essere utilizzata per riportare informazioni relative ad altre situazioni di particolare interesse per l'espletamento del servizio o che potrebbero dare origine ad eventuali contestazioni.

### **6.3 Il piano dettagliato delle attività**

Il Piano dettagliato delle attività rappresenta la pianificazione temporale di un anno delle attività programmate con i relativi luoghi di intervento; inoltre, dovranno essere esplicitate, nel dettaglio, le specifiche di intervento relative a tutte le attività riportate nelle tabelle di cui all'art. 7.2.1.

Pertanto, nel Piano dettagliato delle attività dovranno essere riportati e specificati i seguenti elementi:

- orario di inizio e di fine delle pulizie giornaliere;
- giornate ed orari di effettuazione delle pulizie settimanali, quindicinali, mensili e



- bimestrali;
- periodo di esecuzione delle pulizie trimestrali, quadrimestrali, semestrali ed annuali;
- numero delle persone adibite alle singole prestazioni;
- elenco delle apparecchiature e dei materiali utilizzati;
- modalità di esecuzione delle singole prestazioni.

E' un elaborato annuale - da consegnare al *Supervisore* entro il 15 del mese precedente all'anno di riferimento - in relazione alle attività previste nell'anno successivo (es. nel caso in cui la data di attivazione del servizio sia il 1° febbraio 2014, i due piani di dettaglio successivi al primo andranno consegnati rispettivamente il 15 gennaio 2015 e il 15 gennaio 2016).

Il primo Piano dettagliato delle attività, relativo al primo anno di espletamento del servizio, dovrà essere consegnato all'atto della presa in carico dei locali.

#### **6.4 Il programma operativo delle attività**

Per conto dell'Assuntore, il *Gestore del servizio* dovrà provvedere ad organizzare l'esecuzione del servizio all'interno di un Programma operativo delle attività che consiste nella schedulazione, con rappresentazione grafica e su base giornaliera, di tutte le singole attività da eseguire nel periodo di riferimento, quali:

1. gli interventi pianificati, previsti nel Piano dettagliato delle attività;
2. gli interventi straordinari richiesti dall'Agenzia ed autorizzati dal *Supervisore* con Ordine di intervento.

E' un elaborato bimestrale - da aggiornare e consegnare al *Supervisore* entro il 15 del mese precedente al bimestre di riferimento - in relazione alle attività previste nei due mesi successivi.

Il primo Programma operativo delle attività, relativo ai primi due mesi di espletamento del servizio, dovrà essere consegnato all'atto della presa in carico dei locali.

## **Art. 7 - IL SERVIZIO DI PULIZIA**

### **7.1 Descrizione del servizio**

Il servizio, oggetto dell'affidamento, consiste nella pulizia di tutti i locali, ambienti e spazi, comprese le dotazioni di mobili ed arredi, e dei luoghi degli immobili, sedi dell'Agenzia, ubicati in Roma via Mario Carucci n°71.

Nell'esecuzione del servizio l'Assuntore dovrà attenersi - oltre che alle disposizioni contenute nel presente capitolato ed al contratto - a tutte le disposizioni normative nazionali e/o comunitarie che disciplinano l'esercizio delle attività di pulizia e l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali.

Il servizio, eseguito da personale specializzato e dotato delle migliori attrezzature disponibili e dei materiali e prodotti indicati nel successivo articolo 10, è finalizzato ad assicurare la costante e perfetta pulizia di tutti i locali ed ambienti.

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

### **7.2 Attività previste**

Il servizio di pulizia comprende le seguenti attività, ricomprese nell'importo contrattuale:

***Attività programmate***, suddivise in:

- a) *Pulizie giornaliere* degli ambienti, da effettuarsi una o più volte al giorno in relazione al tipo di operazioni e di ambienti, secondo le indicazioni riportate nelle tabelle di cui all'art. 7.2.1;
- b) *Pulizie periodiche* degli ambienti, da effettuarsi con cadenza settimanale, quindicinale, mensile, bimestrale, ecc., in relazione al tipo di operazioni e di ambienti, secondo le indicazioni riportate nelle tabelle di cui all'art. 7.2.1.

***Attività straordinarie***, a richiesta dell'Agenzia, nel limite di un massimale pari a 1000 ore lavorative da utilizzarsi nell'arco della durata del contratto.

L'Assuntore è tenuto ad eseguire le attività secondo il programma riportato nel Piano

dettagliato delle attività e nel relativo Programma operativo.

Sono inoltre a carico dell'Assuntore, essendo comprese nell'importo contrattuale le seguenti attività:

- posizionamento del materiale di consumo (carta igienica e sapone) occorrente per i servizi igienici, nelle quantità necessarie, nonché posizionamento di appositi sacchetti per i cestini gettacarte situati nei vari locali;
- raccolta dei rifiuti differenziati ed il loro trasporto nel locale destinato a deposito ovvero nell'apposito contenitore della nettezza urbana;
- interventi necessari a rendere praticabili con tempestività, con prodotti e mezzi idonei, tutti gli accessi allo stabile in caso di particolari situazioni meteorologiche (es. neve e gelo).

### **7.2.1 Attività programmate**

Di seguito vengono specificate per ciascuna area le attività programmate da eseguire e le relative frequenze.

<b>AREE AD USO UFFICIO:</b>	
<b><i>AREE AD USO UFFICIO DI LIVELLO DIRIGENZIALE GENERALE</i></b>	
<b>INTERVENTI</b>	<b>Frequenza</b>
Areazione dei locali (apertura e successiva chiusura delle finestre; dovranno essere chiuse le finestre trovate aperte)	giornaliera
Svuotamento cestini ed altri eventuali contenitori per rifiuti, sostituzione sacchetto	giornaliera
Spolveratura a umido punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, maniglie), piani di lavoro di scrivanie e corrimano	giornaliera
Depolveratura pavimenti in parquet/linoleum	giornaliera
Detersione pavimenti in parquet/linoleum	settimanale
Spolveratura a umido arredi ad altezza operatore (scrivanie, sedie, mobili e suppellettili, hardware, ecc.)	due volte a settimana
Spolveratura a umido di fan coil e davanzali interni	due volte a settimana
Aspiratura tappeti	quindicinale
Lavaggio cestini di raccolta	mensile
Detersione porte	mensile
Detersione pareti lavabili (rivestite in legno o materiale sintetico)	mensile
Pulitura e sanificazione pareti ricoperte in stoffa	annuale
Depolveratura a umido tende alla veneziana	mensile
Detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza	trimestrale
Deragnatura	trimestrale
Lucidatura/ceratura pavimenti in parquet	trimestrale
Spolveratura a umido arredi parti alte (arredi, scaffalature nelle parti libere)	semestrale
Detersione a fondo arredi	semestrale

<b>AREE AD USO UFFICIO:</b>	
<b><i>AREE AD USO UFFICIO DIFFERENTI DAL LIVELLO DIRIGENZIALE</i></b>	
<b><i>GENERALE</i></b>	
<b>(Uffici destinati ai direttori d'ufficio e agli operativi</b>	
<b>Aree di supporto agli uffici, sale riunioni, sale corsi)</b>	
<b>INTERVENTI</b>	<b>Frequenza</b>
Areazione dei locali (apertura e successiva chiusura delle finestre; dovranno essere chiuse le finestre trovate aperte)	giornaliera
Svuotamento cestini ed altri eventuali contenitori per rifiuti, sostituzione sacchetto	giornaliera
Spolveratura a umido punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, maniglie), piani di lavoro di scrivanie e corrimano	giornaliera
Depolveratura pavimenti in linoleum	giornaliera
Detersione pavimenti in linoleum	quindicinale
Spolveratura a umido arredi ad altezza operatore (scrivanie, sedie, mobili e suppellettili, hardware, ecc.)	quindicinale
Spolveratura a umido di fan coil e davanzali interni	quindicinale
Lavaggio cestini di raccolta	bimestrale
Detersione porte	semestrale
Detersione pareti lavabili (rivestite in legno o materiale sintetico o di qualunque altra natura)	trimestrale
Depolveratura a umido tende alla veneziana	bimestrale
Detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza	trimestrale
Deragnatura	quadrimestrale
Lucidatura/ceratura pavimenti in parquet/linoleum	semestrale
Spolveratura a umido arredi parti alte (arredi, scaffalature nelle parti libere)	annuale
Detersione a fondo arredi	annuale

<b>AREE AD USO UFFICIO:</b>	
<i>SALA EUROPA</i>	
Depolveratura pavimenti piastrellati	giornaliera
Detersione pavimenti piastrellati	quindicinale
Aspirazione sedute in tessuto	bimestrale
Aspirazione tende in tessuto	trimestrale

<b>AREE ESTERNE</b>	
<b>INTERVENTI</b>	<b>Frequenza</b>
Svuotamento contenitori porta rifiuti con sostituzione del sacchetto	giornaliera
Spazzatura con raccolta grossa pezzatura	giornaliera
Detersione pavimenti	mensile
Spolveratura portone, cancelli, reti metalliche, balaustre	mensile
Lavaggio e disinfezione cestini di raccolta	mensile
Ripristino agibilità accessi allo stabile in caso particolari situazioni meteorologiche (es. neve e gelo)	Secondo necessità
Deragnatura	mensile

<b>LABORATORI</b>	
<b>INTERVENTI</b>	<b>Frequenza</b>
Areazione dei locali (apertura e successiva chiusura delle finestre; dovranno essere chiuse le finestre trovate aperte)	giornaliera
Svuotamento cestini ed altri eventuali contenitori per rifiuti normali, sostituzione sacchetto	giornaliera
Spolveratura a umido punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, maniglie), piani di lavoro e corrimano	giornaliera
Depolveratura pavimenti in linoleum/ceramica	giornaliera
Detersione pavimenti in linoleum/ceramica	settimanale
Detersione pavimenti in ceramica (deposito)	quindicinale
Spolveratura a umido arredi ad altezza operatore (sedie, mobili e suppellettili, hardware, ecc.)	settimanale
Spolveratura a umido di fan coil e davanzali interni	settimanale
Lavaggio cestini di raccolta	bimestrale
Detersione porte	semestrale
Detersione pareti lavabili (rivestite in legno o materiale sintetico o di qualunque altra natura)	semestrale
Depolveratura a umido tende alla veneziana	mensile
Detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza	trimestrale
Deragnatura	trimestrale
Lucidatura/ceratura pavimenti in linoleum/PVC	semestrale
Spolveratura a umido arredi parti alte (arredi, scaffalature nelle parti libere)	annuale
Detersione a fondo arredi	annuale

<b>AREE COMUNI</b>	
<b>INTERVENTI</b>	<b>Frequenza</b>
Areazione dei locali (apertura e successiva chiusura delle finestre; dovranno essere chiuse le finestre trovate aperte)	giornaliera
Svuotamento cestini ed altri eventuali contenitori per rifiuti, sostituzione sacchetto	giornaliera
Spolveratura a umido punti di <i>contatto</i> comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, maniglie), piani di lavoro di scrivanie e corrimano	giornaliera
Depolveratura pavimenti in marmo/parquet/linoleum/PVC (compresi i pavimenti di ascensori e montacarichi)	giornaliera
Detersione pavimenti in marmo/parquet/linoleum/PVC (compresi i pavimenti di ascensori e montacarichi)	settimanale
Spolveratura a umido di fan coil e davanzali interni	settimanale
Lavaggio cestini di raccolta	mensile
Detersione porte in vetro	quindicinale
Detersione porte non in vetro	mensile
Detersione pareti lavabili (rivestite in legno o materiale sintetico o di qualunque altra natura)	mensile
Depolveratura a umido tende alla veneziana	mensile
Detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza	mensile
Deragnatura	trimestrale
Lucidatura/ceratura pavimenti linoleum/PVC	trimestrale
Spolveratura a umido arredi parti alte (arredi, scaffalature nelle parti libere)	quadrimestrale
Detersione a fondo arredi	semestrale
Spolveratura ringhiere scale	mensile
Ascensore –pulizia rivestimenti interni ed esterni (comprese le porte dei piani)	due volte a settimana



<b>AREE SERVIZI IGIENICI</b>	
<b>INTERVENTI</b>	<b>Frequenza</b>
Areazione dei locali (apertura e successiva chiusura delle finestre; dovranno essere chiuse le finestre trovate aperte)	giornaliera (due volte al giorno per i bagni al piano terra)
Spazzatura, detersione e disinfezione pavimenti in monocottura/ceramica	giornaliera (due volte al giorno per i bagni al piano terra)
Detersione e disinfezione sanitari	giornaliera (due volte al giorno per i bagni al piano terra)
Svuotamento contenitori porta rifiuti con sostituzione del sacchetto	giornaliera
Controllo e, all'occorrenza, rifornimento prodotti dei distributori igienici	giornaliera
Pulizia di specchi e mensole	giornaliera
Detersione distributori igienici	due volte a settimana
Detersione e disinfezione pareti in monocottura	settimanale
Detersione porte	settimanale
Spolveratura a umido dei termosifoni.	settimanale
Disincrostazione dei servizi igienici	mensile
Spolveratura a umido di asciugatori elettrici ed eventuali altre apparecchiature	settimanale
Lavaggio e disinfezione cestini di raccolta	mensile
Detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza	mensile
Deragnatura	trimestrale

<b>AREE TECNICHE</b>	
<b>INTERVENTI</b>	<b>Frequenza</b>
Areazione dei locali (apertura e successiva chiusura delle finestre; dovranno essere chiuse le finestre trovate aperte)	giornaliera
Svuotamento contenitori porta rifiuti con sostituzione del sacchetto	giornaliera
Depolveratura pavimenti	mensile
Detersione pavimenti	mensile
Detersione e pavimenti in cemento industriale (parcheggio)	bimestrale
Detersione porte	trimestrale
Detersione pareti lavabili (rivestite in legno o materiale sintetico o di qualunque altra natura)	trimestrale
Lavaggio e disinfezione cestini di raccolta	mensile
Detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza	mensile
Deragnatura	trimestrale
Spolveratura a umido punti di contatto comune (telefoni, interruttori e pulsantiere, maniglie), piani di lavoro di scrivanie e corrimano	settimanale
Spolveratura a umido arredi ad altezza operatore (scrivanie, sedie, mobili e suppellettili, hardware, ecc.)	quindicinale
Spolveratura a umido di fan coil e davanzali interni	quindicinale
Depolveratura a umido tende alla veneziana	bimensile
Spolveratura a umido arredi parti alte (arredi, scaffalature nelle parti libere)	bimensile
Detersione a fondo arredi	semestrale

<b>MENSA</b> <b>(Locali commensali)</b>	
<b>INTERVENTI</b>	<b>Frequenza</b>
Areazione dei locali (apertura e successiva chiusura delle finestre; dovranno essere chiuse le finestre trovate aperte)	giornaliera
Raccolta differenziata rifiuti vetro e carta	giornaliera
Depolveratura pavimenti	giornaliera
Detersione pavimenti	giornaliera
Spolveratura a umido arredi ad altezza operatore (tavoli, sedie, mobili e suppellettili, ....)	giornaliera
Spolveratura a umido di fan coil e davanzali interni	giornaliera
Depolveratura a umido tende alla veneziana	settimanale
Detersione porte	mensile
Detersione porte a vetri	settimanale
Lavaggio e disinfezione cestini di raccolta	mensile
Detersione superfici vetrose delle finestre nella parte interna ed esterna e relativi infissi e cassonetti accessibili dall'interno nel rispetto delle normative di sicurezza	quindicinale
Detersione pareti lavabili (rivestite in legno o materiale sintetico o di qualunque altra natura)	mensile
Detersione a fondo arredi	mensile
Deragnatura	settimanale

### **7.2.2 Attività straordinarie**

Sono da considerarsi tali tutti gli interventi di pulizia richiesti dall’Agenzia non compresi tra le attività programmate (es. pulizia straordinaria in occasione di convegni, interventi edili, imbiancatura, interventi di ripristino, ecc.).

Tali attività, entro un massimale pari a 1000 ore lavorative da utilizzarsi nel periodo di durata del contratto, sono comprese nell’importo contrattuale.

Le prestazioni relative a tali interventi dovranno essere eseguite a seguito di regolare Ordine di intervento predisposto dal *Gestore del servizio* e autorizzato dal *Supervisore*, nel quale andranno indicati il numero di risorse e le ore di lavoro previste.

Le attività dovranno comunque svolgersi secondo i tempi e le modalità richieste dall’Agenzia e, in particolare, in caso di rappresentata urgenza l’Assuntore dovrà mettere a disposizione il personale necessario entro 12 ore dalla richiesta di intervento senza creare, in ogni caso, carenze nelle attività di pulizia programmate.

Sono a carico dell’Assuntore tutte le attrezzature ed i materiali di consumo necessari per l’esecuzione delle suddette operazioni; tra le attrezzature ed i materiali occorrenti per l’esecuzione del servizio sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolveri, aspiraliquidi, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini, detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, trabattelli, ecc.

### **7.2.3 Modalità operative**

Si precisa che al termine del servizio non dovranno essere abbandonati contenitori con soluzioni sporche ed odore sgradevole e inoltre dopo l'uso tutte le attrezzature devono essere accuratamente lavate ed asciugate.

Di seguito vengono descritte le modalità operative e le procedure d’intervento di alcune delle attività di pulizia previste nel presente capitolato:

*Svuotamento e pulizia cestini ed altri eventuali contenitori per rifiuti*

Attrezzatura	Carrello completo di portasacco
Materiale	Panni con elevato potere assorbente, di tessuto non tessuto, che non rilascino residui
Prodotti chimici	Detergente/sanificante

Svuotare i cestini per la carta e sostituire una volta al giorno il sacco a perdere. Pulire i cestini di carta, i trespoli portasacco, i contenitori in plastica per rifiuti con panno e soluzione.

I sacchi ed i cartoni monouso che contengono rifiuti vanno chiusi e trasportati negli spazi indicati per il successivo trasferimento ai punti di raccolta, da effettuarsi al termine delle operazioni.

*Spolveratura ad umido degli arredi*

Attrezzatura	Carrello di lavoro dotato di piano portaoggetti, secchielli, box per prodotti pronti all'uso, reggisacco per raccolta rifiuti.
Materiale	Panni con elevato potere assorbente, di tessuto non tessuto, che non rilascino residui; pennello a setole lunghe.
Prodotti chimici	Detergente pronto all'uso, specifico per la pulizia di laminati plastici, metalli plastici, metalli, vetri e caratterizzato da potere smacchiante ad elevata capacità d'evaporazione; pulitore per superfici di legno a base di cere naturali che, oltre a pulire, cura e protegge le superfici trattate.

Nei secchielli si predispose la soluzione detergente che servirà per la pulizia ed il risciacquo dei panni.

La spolveratura si esegue mediante panno inumidito con prodotto specifico; per l'eliminazione delle impronte si procede mediante trattamento diretto, spruzzandovi il prodotto direttamente e rimozione con il panno di lavoro.

*Depolveratura pavimenti*

Attrezzatura	Carrello di lavoro dotato di piano portaoggetti, secchielli, box per prodotti pronti all'uso, reggisacco per raccolta rifiuti.
Materiale	Scopa elettrostatica con garza umidificata.
Prodotti chimici	Detergente, poco acido, pronto all'uso ad elevata capacità d'evaporazione, specifico per la pulizia di parquet, gomma, linoleum, vinilici.

La depolveratura si esegue mediante il passaggio della scopa elettrostatica con garza umidificata, da sostituire ogni cambio locale, max mq. 40, con soluzione detergente poco acida (ph compreso tra 7 e 9). La stessa può essere effettuata anche con l'uso di mezzi atti a non sollevare la polvere e dotati di microfiltri che evitino il ridiffondersi della stessa nell'ambiente.

*Detersione pavimenti*

Attrezzatura	Carrello di lavoro dotato di piano portaoggetti, secchielli, box per prodotti pronti all'uso, reggisacco per raccolta rifiuti.
Materiale	Panni con elevato potere assorbente, di tessuto non tessuto, che non rilascino residui; pennello a setole lunghe.
Prodotti chimici	Detergente pronto all'uso, specifico per la pulizia di laminati plastici, metalli plastici, metalli, vetri e caratterizzato da potere smacchiante ad elevata capacità d'evaporazione; pulitore per superfici di legno a base di cere naturali che, oltre a pulire, cura e protegge le superfici trattate.

La detersione dei pavimenti e delle scale si esegue mediante l'utilizzo di panni i quali devono essere risciacquati frequentemente in soluzioni limpide e trasparenti ed imbevuti con sostanze detergenti igienizzanti e disinfettanti più idonei alla superficie da trattare, l'acqua contenuta nei contenitori deve essere cambiata più volte. **Si evidenzia l'obbligo di utilizzo di panni di diverso colore tra ambienti di lavoro, servizi igienici e laboratori per impedire sia il mescolamento di prodotti detergenti, sia la diffusione di batteri.**

**Nel lavaggio di pavimenti e scale dovranno essere sempre utilizzati opportuni cartelli di segnalazione "pavimento bagnato".**

La pulizia dei pavimenti deve essere effettuata sull'intera superficie del locale, anche nei

punti non calpestabili (bordi, angoli, sotto i termoconvettori, armadi), partendo dai bordi ed angoli del locale o corridoio per poi coprire lo spazio centrale. Nel lavaggio di corridoi si deve procedere in tempi diversi nelle due metà, in modo che una delle due rimanga libero al passaggio. In caso di utilizzo della macchina lavasciuga dovranno essere assicurati manualmente i punti non accessibili dalle macchine (angoli e bordi).

In presenza di sporco non asportabile con il semplice lavaggio dovranno essere usati metodi diversi e più efficaci.

#### *Pulizia di ascensori e montacarichi*

Attrezzatura	Aspiratore dorsale, carrello di lavoro, pennelli, scala
Materiale	Panni di tessuto non tessuto, guanti.
Prodotti chimici	Prodotti specifici, non abrasivi, per la pulizia di: vetro, legno, ottone, acciaio, ecc.

L'intervento su ascensori e montacarichi comprende le seguenti attività:

- aspirazione delle pavimentazioni;
- pulizia e sanificazione delle pareti interne e delle pulsantiere, sia interne, sia esterne;
- lavaggio delle pavimentazioni;
- disinfezione delle superfici.

Durante l'attività di pulizia l'ascensore dovrà essere disabilitato alla funzione dall'addetto della manutenzione dell'impianto.

#### *Detersione plafoniere e lampadari*

Attrezzatura	Aspiratore dorsale, carrello di lavoro, pennelli, scala
Materiale	Panni di tessuto non tessuto, guanti.
Prodotti chimici	Prodotti specifici, non abrasivi, per la pulizia di: vetro, legno, ottone, acciaio, ecc.

L'operatore, prima di procedere nell'esecuzione dell'intervento, deve controllare che il circuito elettrico sia disinserito.

L'intervento di detersione delle plafoniere e lampadari si esegue inumidendo il panno con il prodotto pronto all'uso, si asporta tutto lo sporco dalla superficie della lampada, sciacquando spesso il panno, nel secchiello predisposto all'uso, per intervenire con il panno sempre pulito; nei punti non raggiungibili dal panno si interviene con il pennello rimuovendo così la polvere infiltratasi anche nelle più piccole fessure.

*Detersione superfici vetrose delle finestre e relativi infissi*

Attrezzatura	Aspiraliquidi (se usato il tergovetro-aspirante)
Materiale	Secchio con vello, panno scamosciato e tergovetro o tergovetroaspirante
Prodotti chimici	Detergente neutro, alcalino o neutro a seconda del tipo di sporco da rimuovere

Deve essere eseguito in due fasi:

- lavare la superficie vetrata ed il telaio con vello, panno scamosciato e soluzione detergente. E' necessario risciacquare frequentemente panno e vello durante l'operazione (almeno ogni 2 vetrate).
- asciugare prima il telaio con il panno ben strizzato poi la superficie vetrata con il "tergovetro aspirante" che consente di evitare gocciolature o con un normale tergovetro.

*Deragnatura*

Attrezzatura	Aspiratore con asta telescopica
--------------	---------------------------------

Non è consentito l'utilizzo di spazzole per la rimozione delle ragnatele in quanto rimuovono e non trattengono la polvere delle superfici.

L'uso dell'aspiratore con asta telescopica consente di accedere alle parti alte senza l'uso di scale.



*Detersione, vaporizzazione e disinfezione dei sanitari*

Attrezzatura	Carrello di servizio
Materiale	panni spugna e panni in tessuto non tessuto; tampone bianco non abrasivo; guanti di lavoro.
Prodotti chimici	pulitore bagni pronto all'uso in vaporizzatore; disinfettante a largo spettro d'azione battericida

Per la detersione viene utilizzato il metodo spray che consiste nel vaporizzare il prodotto pulente sulle superfici da pulire per essere poi asportato mediante il panno spugna ben strizzato.

Per la disinfezione si utilizzano due secchielli colorati come contenitori della soluzione disinfettante in essi preparata per sanificare tutte le superfici che nelle aree dei servizi igienici sono sottoposte al contatto degli utilizzatori.

Esse vengono bagnate con il panno intriso di soluzione battericida dopo che le stesse sono state preventivamente ripulite con il metodo spray.

### **7.3 Laboratori Chimici**

La pulizia dei laboratori chimici, che consiste in spazzatura e detersione dei pavimenti e di tutte le superfici lavabili, dovrà essere effettuata in orari tali da non interferire con la normale attività del laboratorio ed avendo cura di indossare i dispositivi di protezione individuale previsti dalle norme vigenti.

All'interno dei laboratori chimici non dovranno essere spostati, manipolati, urtati, etc. contenitori di prodotti chimici, né si dovranno pulire le superfici dei banchi di lavoro, delle cappe d'aspirazione ed i lavelli, tranne nel caso in cui queste superfici siano completamente sgombre; in tal caso si procederà come da Capitolato.

Misure in caso di fuoriuscita accidentale di prodotti chimici:

Il personale dell'Impresa di pulizie dovrà provvedere a:

- allontanarsi immediatamente dalla zona;

- avvisare subito le persone presenti nelle immediate vicinanze;
- astenersi da qualsiasi operazione di bonifica senza l'assistenza del personale responsabile.

All'interno è vietato mangiare, bere e fumare.

#### *DEPOSITI DI PRODOTTI CHIMICI E DI BOMBOLE DI GAS COMPRESSI*

L'accesso al personale dell'Impresa di pulizie dovrà essere consentito solo se questi sia accompagnato dal preposto dell'Agenzia.

L'intervento di pulizia consisterà nella sola detersione delle superfici sgombre dei pavimenti e nella deragnatura; non dovranno essere puliti né spolverati scaffali, armadietti e quant'altro in cui siano conservati prodotti chimici, né i contenitori dei prodotti stessi e nemmeno bombole e relativi gruppi di regolazione.

Tutela dell'operatore: i dispositivi di protezione individuali e le precauzioni da adottare in caso di versamento di prodotti chimici sono analoghe a quelle elencate per i laboratori chimici, oltre a ciò il personale che esegue le pulizie nei magazzini di prodotti chimici dovrà indossare appositi respiratori.

All'interno dei magazzini e dei depositi è vietato mangiare, bere, fumare e soffermarsi per un tempo superiore a quello strettamente necessario per le pulizie sopra menzionate.

#### *LABORATORI CONTENENTI AGENTI BIOLOGICI, SORGENTI RADIOATTIVE, CAMPI ELETTRICI INTENSI, CAMPI MAGNETICI, SORGENTI LASER, ETC.*

I laboratori sono identificati dagli appositi simboli affissi sulla porta d'ingresso. Il servizio di pulizia dovrà essere eseguito previ accordi specifici con il Responsabile del laboratorio il quale dovrà autorizzare l'accesso ai locali solo quando non sono in attività.

Le modalità di esecuzione delle pulizie e le precauzioni da adottare sono equivalenti a quelle per i laboratori chimici.

All'interno dei laboratori è vietato mangiare, bere e fumare.

### **Art. 8 - ORARI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di pulizia dovrà essere espletato dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni di festività infrasettimanale, dalle ore 6.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00. Nell'ambito di tali fasce orarie, saranno concordate con l'Agenzia le modalità di espletamento del servizio.

Dalle ore 14.00 alle ore 15.00 dovrà essere effettuato il secondo intervento giornaliero previsto per i servizi igienici al piano terra di tutte le palazzine del compendio.

Per esigenze connesse al regolare funzionamento degli uffici, è facoltà del *Supervisore* modificare gli orari concordati, previo preavviso di 48 ore all'Assuntore.

### **Art. 9 - PROCESSO OPERATIVO**

Per processo operativo si intende l'iter procedurale che dovrà essere seguito nell'esecuzione del servizio, a partire dalla sua attivazione fino al controllo dell'esecuzione delle attività ed alla successiva rendicontazione.

#### **9.1 Il processo operativo delle attività programmate**

Le attività programmate diventano esecutive all'attivazione del servizio senza alcuna necessità di approvazione da parte del *Supervisore* e l'effettiva esecuzione dovrà risultare dal Verbale di controllo predisposto dall'Assuntore.

Soltanto a seguito dell'approvazione del Verbale di controllo da parte del *Supervisore*, l'Assuntore potrà predisporre la fatturazione delle attività eseguite.

#### **9.2 Il processo operativo delle attività straordinarie**

Le attività straordinarie sono quelle, non rientranti tra le attività programmate, la cui necessità è segnalata direttamente dall'Agenzia.

A seguito della segnalazione, che può avvenire mediante uno dei canali di comunicazione

predisposti, l'Assuntore dovrà predisporre *l'Ordine di intervento* da sottoporre all'approvazione del *Supervisore* in tempi compatibili con quelli richiesti per l'esecuzione.

*L'Ordine di intervento* dovrà contenere tutte le informazioni necessarie all'individuazione dell'intervento, alle modalità di realizzazione ed al numero di risorse necessarie e di ore di lavoro previste.

Le attività straordinarie diventano esecutive a seguito dell'approvazione *dell'Ordine di intervento* da parte del *Supervisore*. Una volta effettuato l'intervento, dovrà essere compilata una *Scheda consuntivo intervento*; in tale documento dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- descrizione sintetica dell'intervento;
- data e ora di inizio attività, data e ora di fine attività;
- numero di risorse utilizzate;
- ore lavorate;
- eventuali problematiche tecniche e/o operative riscontrate.

La scheda compilata e firmata dal *Gestore del Servizio* ad attestazione dell'esecuzione dell'intervento sarà consegnata al *Supervisore*.

### **9.3 Il controllo delle attività**

Il controllo dell'esecuzione delle attività schedate nel Programma operativo delle attività, sia programmate sia straordinarie, dovrà risultare da apposito documento mensile, il *Verbale di controllo*, predisposto dall'Assuntore e controfirmato per approvazione dal *Supervisore*.

Il *Verbale di controllo* è il documento che riporta le attività effettivamente eseguite nel mese di riferimento, evidenziando eventuali scostamenti tra quanto realizzato e quanto previsto, nel mese di riferimento, dal Programma operativo delle attività.

Il Verbale dovrà riportare, inoltre, per ogni intervento a richiesta, il riferimento alla relativa *Scheda consuntivo intervento* ed eventuali note esplicative che l'Assuntore e/o il *Supervisore* ritenessero necessario evidenziare prima della firma del Verbale stesso.

E' compito dell'Assuntore aggiornare giornalmente il *Verbale di controllo* a seguito degli interventi eseguiti, anche in considerazione di eventuali verifiche che il *Supervisore* riterrà

opportuno effettuare nel corso delle attività.

Il *Verbale di controllo* andrà consegnato al *Supervisore* entro la prima settimana del mese successivo a quello di riferimento.

#### **Art. 10 - PRODOTTI CHIMICI ED IGIENICO - SANITARI DA IMPIEGARE NEL SERVIZIO (PRODOTTI DI LAVORO)**

Tutti i prodotti chimici impiegati devono rispondere alle normative vigenti in Italia e nell'Unione Europea relativamente ad etichettatura, biodegradabilità, dosaggi, avvertenze di pericolosità e modalità d'uso. Per ognuno di essi dovrà sempre essere fornita la relativa scheda di sicurezza e non è ammesso l'utilizzo di prodotti anonimi o con etichette abrasate e/o illeggibili.

Gli stessi dovranno essere usati con le cautele e le protezioni antinfortunistiche prescritte dalle citate norme in modo da non causare danni a chi le impiega, a terzi ed alle cose.

I prodotti devono essere correttamente conservati: taniche chiuse, non sottoposte a diluizione e stoccaggio a norma.

L'Assuntore è tenuto, a semplice richiesta dell'Agenzia, a documentare la provenienza dei materiali con l'esibizione delle Bolle di Accompagnamento Merci o delle Fatture e delle Certificazioni rilasciate dagli Enti preposti.

L'Agenzia potrà proibire l'utilizzo di materiali, detersivi, disinfettanti e quant'altro possa, a suo giudizio, essere ritenuto non idoneo. I materiali che in generale non fossero riconosciuti idonei all'impiego, saranno rifiutati e dovranno essere immediatamente allontanati dal complesso immobiliare e dalle aree di pertinenza del complesso stesso.

#### **Art. 11 - ATTREZZATURE DA IMPIEGARE (ATTREZZATURE DI LAVORO)**

L'Assuntore dovrà provvedere alla fornitura delle attrezzature, delle macchine e di tutti i materiali necessari per lo svolgimento del servizio di pulizia e di ogni altra prestazione prevista nel presente capitolato. Nel materiale occorrente per l'esecuzione del servizio sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scale, secchi, aspirapolvere, spruzzatori, scopettoni, strofinacci, pennelli, piumini, detersivi, sacchi per la raccolta dei rifiuti, trabattelli, ecc.

Tutti gli attrezzi, le macchine ed i materiali utilizzati devono essere di ottima qualità ed assolutamente idonei agli specifici scopi di utilizzo.

L'impiego degli attrezzi e delle macchine, la loro scelta e le caratteristiche tecniche dovranno essere conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti in Italia e nell'Unione Europea ed essere perfettamente compatibili con l'uso dei locali; non dovranno essere rumorose, dovranno essere tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato.

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate nel servizio dovrà essere applicata una targhetta indicante il nominativo o il marchio dell'Assuntore.

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.

L'Assuntore sarà responsabile della custodia sia delle macchine ed attrezzature sia dei prodotti utilizzati. L'Agenzia non sarà responsabile nel caso di eventuali danni o furti delle attrezzature e dei prodotti.

#### **Art. 12 - MATERIALI DI RIFIUTO**

Tutti i materiali di rifiuto provenienti dalla pulizia dei locali dovranno essere accuratamente raccolti, insaccati e trasportati nei rispettivi contenitori secondo i criteri indicati e stabiliti per la raccolta differenziata dei rifiuti.

#### **Art. 13 - PERSONALE ADDETTO**

Il servizio deve essere eseguito con personale di provata capacità che, qualitativamente e numericamente, sia nelle condizioni di realizzare il servizio a regola d'arte e di mantenere gli impegni che l'impresa si è assunta all'atto della stipulazione del contratto.

Il personale addetto al servizio dovrà essere dotato di vestiario uniforme, munito di tesserino aziendale di riconoscimento corredato di nominativo.

Durante il servizio il personale è tenuto ad osservare un contegno improntato alla massima riservatezza, correttezza ed irrepreensibilità. Non dovrà spostare fascicoli, carte e altra

documentazione né aprire cassette e armadi.

L'Assuntore farà conoscere all'Agenzia il nome e la destinazione delle persone che intende utilizzare per il servizio.

Ogni variazione dei nominativi suddetti dovrà essere comunicata preventivamente per iscritto all'Agenzia.

#### **Art. 14 - COMPORTAMENTI DEL PERSONALE ADDETTO.**

Nell'esecuzione del servizio il personale dipendente dell'Assuntore è tenuto a rispettare le norme sotto elencate:

##### **A. Obblighi:**

- a. Tenere un comportamento decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione, nel pieno rispetto delle persone e delle cose, al fine di non arrecare alcun danno agli stessi.
- b. Curare la propria igiene personale.
- c. Svolgere diligentemente i compiti affidategli, adottando, nell'ambito delle proprie competenze, tutti i necessari accorgimenti al fine di assicurare il massimo risultato dei lavori affidatigli usando materiali, prodotti e attrezzature nella misura sufficiente.
- d. Indossare apposito abbigliamento sempre pulito, con il cartellino di riconoscimento indicante il nome dell'Impresa e quello dello stesso dipendente, nonché la matricola o il codice di riconoscimento.
- e. Prestare la propria opera negli orari concordati con il *Supervisore*.
- f. Al termine del servizio lasciare immediatamente i locali dell'Agenzia.
- g. Approvvigionare costantemente e ad ogni intervento il materiale di consumo per servizi igienici in modo da assicurare sempre la disponibilità all'utenza ove prescritto dal contratto.
- h. Avvertire in anticipo il *Supervisore* o delegato della necessità di provvedere all'acquisto del materiale di consumo per servizi igienici.
- i. Non divulgare o comunicare a nessuno fatti o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dell'Agenzia, delle quali abbiano avuto notizia durante l'espletamento del proprio servizio.
- j. Attenersi scrupolosamente a tutte le indicazioni segnaletiche ed in specie ai divieti

contenuti nei cartelli indicatori e negli avvisi usati con segnali visivi e/o acustici.

- k. Osservare tutte le norme in materia di prevenzione e sicurezza, sia per se stesso che per le altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui possono ricadere gli effetti delle sue azioni od omissioni.
- l. Utilizzare correttamente macchine, attrezzature, materiali e prodotti che devono rispondere alle vigenti norme di legge.
- m. Utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione e segnalare immediatamente al *Gestore del servizio* eventuali deficienze dei dispositivi di sicurezza o l'esistenza di condizioni di pericolo, adoperandosi direttamente in caso di urgenza e nell'ambito delle proprie competenze, per eliminare o ridurre dette deficienze e pericoli.
- n. Economizzare al massimo l'uso dell'energia elettrica e dell'acqua.
- o. Consegnare al proprio superiore ogni oggetto che risulterà smarrito e rinvenuto nell'espletamento del servizio, il quale tempestivamente dovrà provvedere alla consegna dello stesso al *Supervisore* o delegato.

**B. Divieti:**

- a. Trattenersi negli ambienti di lavoro al di fuori dell'orario di servizio.
- b. Accedere senza precisa autorizzazione a zone diverse da quelle interessate al servizio da svolgere.
- c. Utilizzare, all'interno dei locali dell'Agenzia, apparecchi fotografici, telecamere, registratori e/o quant'altro idoneo ad agevolare le violazioni della riservatezza.
- d. Fare uso di strumenti, sostanze od altro di proprietà dell'Agenzia o comunque esistenti presso i locali della stessa.
- e. Introdurre sostanze infiammabili o comunque nocive, ovvero materiali non necessari alle pulizie.
- f. Compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altre persone, quale rimuovere, modificare o manomettere in alcun modo i dispositivi di sicurezza e/o le protezioni, installati su impianti, macchine od attrezzature.
- g. Intralciare passaggi, corridoi, vie di fuga, uscite degli ascensori ed uscite di sicurezza con materiali e macchinari di qualsiasi natura.
- h. Usare apparecchi elettrici alimentati a tensioni superiori di quelle consentite.
- i. Compiere, su organi in moto, qualsiasi operazione di pulizia.
- j. Transitare sotto carichi sospesi.
- k. Usare, sul luogo di lavoro, indumenti od abbigliamento che, in relazione alla natura



delle operazioni da svolgere, possono costituire pericolo per chi lo indossa.

- l. Ostacolare le attività che vengono svolte nell'ambito delle strutture dell'Agenzia.
- m. Creare disordine tra i documenti e le attrezzature, né aprire armadi, cassetti od altro.
- n. Fumare.
- o. Gettare negli scarichi fognari degli edifici carta, stracci ed altro materiale che ne possa determinare l'ingorgo.

### **Art. 15 - ONERI E OBBLIGHI A CARICO DELL'ASSUNTORE**

L'Assuntore dovrà dichiarare di assumere in proprio ogni responsabilità, in caso di infortunio e di danni arrecati a persone e cose sia dell'Agenzia che di terzi, in dipendenza di manchevolezze e/o trascuratezze nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

L'Assuntore si obbliga ad assumere in proprio ogni responsabilità per i danni arrecati allo stabile, agli arredi e ad ogni altro oggetto di proprietà dell'Agenzia in dipendenza o conseguenza dell'effettuazione delle pulizie. Si impegna a tal fine ad indennizzare qualsiasi danno nella misura congrua richiesta dall'Agenzia stessa.

L'Assuntore dovrà provvedere direttamente a tutte le indicazioni previste dal presente Capitolato utilizzando mezzi ed attrezzature in propria dotazione. L'impiego degli attrezzi e delle macchine, la loro scelta e le caratteristiche tecniche dovranno essere perfettamente compatibili con l'uso nelle strutture, dovranno essere tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato: inoltre dovranno essere dotate di tutti quegli accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

L'Assuntore:

- dovrà coordinarsi con l'Agenzia affinché il personale in servizio venga dotato di apposito badge d'ingresso. Il predetto personale avrà l'obbligo di procedere alla timbratura giornaliera sia all'inizio che alla fine del servizio;
- dovrà garantire un sistema che permetta l'immediata reperibilità del *Gestore del servizio*;
- dovrà dichiarare di essere in possesso dell'attrezzatura necessaria per l'esecuzione del servizio, come spazzatrici, lavapavimenti, etc. mezzo idoneo per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti e per la pulizia dei vetri, e che nei confronti degli addetti

all'utilizzo dei mezzi atti allo svolgimento dello stesso vengano osservate le prescrizioni relative alle assicurazioni, agli infortuni ed alla previdenza sociale; dovrà dichiarare inoltre che tali figure professionali possiedono la competenza per l'uso delle attrezzature impiegate per lo svolgimento del servizio;

- dovrà dichiarare di ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti in base alle disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi;
- si obbliga a integrare con altri dipendenti i lavoratori assenti per malattia, ferie e permessi personali;
- si obbliga ad attuare nei confronti dei lavoratori dipendenti, occupati nel servizio oggetto dell'appalto le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data dell'offerta, alla categoria e nella località in cui si svolge il servizio, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni;
- si obbliga di attenersi alle disposizioni che saranno emanate dal *Supervisore* o sostituto delegato, intese a ridurre ogni intralcio al regolare funzionamento degli ambienti interessati dall'erogazione dei servizi di sua competenza. A tali disposizioni l'Assuntore dovrà attenersi anche quando ciò comporti dei ritardi temporanei all'attività lavorativa e comporti sospensioni durante alcune ore della giornata, o comporti per il personale il disagio di percorsi più lunghi;
- obbliga di mantenere su luogo di lavoro una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e, con facoltà da parte del *Supervisore* o suo delegato, di chiedere l'allontanamento di quegli operatori o incaricati che non fossero graditi all'Agenzia, per qualsiasi motivata ragione;
- si obbliga di impiegare per l'esecuzione del servizio, personale moralmente ineccepibile, di assoluta fiducia e di provata riservatezza, capace e fisicamente adatto per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente capitolato;
- si obbliga di verificare che gli addetti ai servizi si comportino con educazione, sensibilità civile e comprensione nei riguardi di tutti coloro che frequentano le strutture dell'Agenzia;
- si obbliga di segnalare tempestivamente cause di forza maggiore che impediscano il regolare svolgimento del servizio;

- si obbliga altresì a continuare ad applicare i suddetti contratti anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione.

#### **Art. 16 - VERIFICHE DEL SERVIZIO, INADEMPIENZE E PENALI**

Fermo restando quanto già disposto al punto 9.3 (verbale di controllo), è facoltà dell’Agenzia procedere ad accertamenti e verifiche periodiche, tramite il Dirigente dell’Ufficio ambiente e logistica o suo delegato, anche senza preavviso, sulle prestazioni rese dall’impresa di pulizie, che devono rispondere pienamente a quanto stabilito nel presente capitolato.

È previsto un sistema sanzionatorio, in contraddittorio con l’Assuntore, sulla natura e l’origine dell’inadempimento e la preventiva ponderazione delle eventuali giustificazioni da questi adottate. Eventuali irregolarità e inadempimenti saranno segnalati tempestivamente all’impresa di pulizie per iscritto dal Dirigente dell’Ufficio ambiente e logistica, o suo delegato, come di seguito descritto.

In caso di controllo effettuato con esito N.S. (Non Sufficiente), il *Supervisore* comunicherà via email al *Gestore del servizio* l’esito negativo del controllo unitamente all’elenco delle inadempienze riscontrate.

Dopo 2 (due) controlli effettuati con esito N.S. nell’arco di un mese, il *Supervisore* convocherà il *Gestore del servizio* per l’effettuazione di un ulteriore controllo in contraddittorio, da tenersi entro 6 ore dalla convocazione. Di tale incontro verrà redatto un verbale nel quale il *Supervisore* dovrà esplicitare quali interventi dovranno essere eseguiti dall’*Assuntore* entro le successive 48 ore.

In caso di perdurante inadempienza, sarà applicata una penale variabile dall’1% ( uno per cento) al 10% ( dieci per cento) del corrispettivo mensile. Nella determinazione dell’importo della penale si terrà conto della gravità dell’infrazione, del grado di deficienze accertato nello svolgimento del servizio e del ripetersi delle infrazioni nel periodo contrattuale. In ogni caso, l’Agenzia si riserva la facoltà di far eseguire da altri il mancato o incompleto servizio, addebitando all’Assuntore i relativi costi.

Inoltre, qualora si verificassero gli inadempimenti di seguito indicati troveranno applicazione le penali di seguito riportate:

1. per l'esecuzione del contratto con utilizzo di personale non assunto in conformità delle vigenti normative, verrà applicata una penale pari a € 2.500,00 per ogni persona non regolarmente assunta in servizio; la seconda infrazione riscontrata comporterà la risoluzione del contratto secondo il codice civile vigente;
2. i lavoratori assenti per malattia, ferie, scioperi ed assemblea o per qualsiasi motivo, dovranno essere sostituiti immediatamente. La mancata presenza dei sostituti comporterà l'applicazione di una penale di € 150,00 giornalieri per ogni unità assente anche per parte dell'orario dovuto.

Gli inadempimenti oggetto di penali verranno contestati all'Assuntore, che dovrà comunicare in forma scritta all'Agenzia le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla contestazione. Qualora le deduzioni presentate non siano accoglibili a giudizio dell'Agenzia o le stesse non pervengano entro il termine sopra indicato, l'Agenzia stessa procederà all'applicazione delle penali, comunicandolo alla controparte.

L'Agenzia potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con gli importi dovuti all'Assuntore a titolo di corrispettivo ovvero rivalersi, a sua insindacabile scelta, sulla cauzione rilasciata a garanzia degli obblighi contrattuali, fermo restando in ogni caso il diritto dell'Agenzia a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

A seguito dell'avvenuta applicazione di n. 5 penali per mancato o irregolare adempimento del servizio o di 10 controlli con esito N.S. (Non Sufficiente), l'Agenzia si riserva di procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art.1456 del codice civile in via stragiudiziale, con contestuale incameramento della cauzione, salvo il diritto al risarcimento di ulteriori e maggiori danni derivanti dall'inadempimento.

#### **Art. 17 - LOCALI ASSEGNATI ALL'ASSUNTORE**

L'Agenzia metterà a disposizione dell'Assuntore i locali destinati a spogliatoio ed a deposito di materiali ed attrezzature, riservandosi la facoltà di effettuare controlli e verifiche periodiche sullo stato d'uso e di mantenimento dei locali, delle attrezzature e dei materiali custoditi.

È fatto divieto all'Assuntore di depositare in detti locali materiali infiammabili, esplosivi o comunque pericolosi, nel rispetto delle norme di sicurezza e delle prescrizioni delle autorità

competenti.

L'Assuntore è responsabile dei locali assegnati.

### **Art. 18 - RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA**

L'Assuntore è responsabile di ogni danno, causato a persone e/o cose, tanto dell'Agenzia che dell'Impresa stessa o di terzi in conseguenza dell'esecuzione del servizio, nonché per gli infortuni del personale addetto al servizio, che dovrà essere opportunamente addestrato ed istruito. Di ogni evento dannoso, lo stesso è tenuto a darne immediata comunicazione scritta all'Agenzia.

Qualora l'Assuntore, o chi per esso, non dovesse provvedere al risarcimento o alla riparazione del danno, l'Agenzia resta autorizzata a provvedere direttamente a spese della stessa.

L'Assuntore deve, all'atto della sottoscrizione del contratto, risultare titolare di apposita polizza R.C.T. a copertura di eventuali danni a persone o cose, con un massimale unico minimo di € 2.000.000,00 (duemilioni/00) per sinistro senza franchigia. La polizza dovrà essere rilasciata da primaria Compagnia e dovrà coprire tutta la durata del contratto. Copia di tale polizza, con relativa quietanza di pagamento, deve essere fornita quale documentazione a corredo del contratto di appalto.

Detta polizza dovrà essere stipulata e consegnata in copia all'Agenzia entro la data di avvio del servizio.

Resta tuttavia inteso che:

- tali massimali non rappresentano il limite del danno da risarcirsi da parte dell'Assuntore che, per la parte eccedente il massimale, ne risponderà in proprio;
- l'Agenzia, con esplicita clausola, sarà costituita beneficiaria della polizza fino a concorrenza del danno da essa subito, relativamente ai danni causati all'Agenzia, restando fermo l'obbligo dell'Assuntore stipulante la polizza di pagare, alle scadenze, i relativi premi;
- la polizza dovrà prevedere la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta dell'Agenzia;
- nella polizza dovrà essere stabilito che non potranno avere luogo diminuzioni o storni di tutti i rischi connessi all'espletamento del servizio sia nei confronti dei terzi,

sia per i danni arrecati per qualsiasi causa incendio compreso alle cose di proprietà dell'Agenzia;

- la durata della copertura assicurativa dovrà essere pari alla durata del contratto;
- l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo sono condizioni essenziali per l'Agenzia e pertanto, qualora l'Assuntore non sia in grado di provare, in qualsiasi momento, la copertura assicurativa di cui trattasi, il contratto si risolverà di diritto con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito;
- in ogni caso, l'operatività o meno delle coperture assicurative non esonera l'Assuntore aggiudicataria dalle responsabilità di qualunque genere su di essa incombenti;
- il personale utilizzato dovrà essere in regola con le norme ed assicurazioni obbligatorie vigenti.

In ogni caso si conviene e si precisa che l'Assuntore, sarà responsabile e rimarranno a suo esclusivo carico eventuali rischi che dovessero esistere e non coperte dalla polizza. La stipula di questa polizza non esonera in alcun modo l'Assuntore dalla sua piena e diretta responsabilità per il corretto adempimento di tutte le obbligazioni dallo stesso assunte con il contratto, come specificate nella documentazione di gara. La polizza prevedrà l'obbligo per la compagnia assicuratrice, di informare l'Agenzia in caso di mancato pagamento dei premi di rinnovo annuali, entro il termine del 16° giorno successivo alla scadenza del premio di rinnovo, fermo l'obbligo – da inserirsi nella polizza stessa – di estendere il termine di mora per il pagamento dei premi da 15 gg a 60 gg.

Nel caso si verificasse tale eventualità, l'Agenzia fermo restando la facoltà di disporre la risoluzione del contratto, potrà farsi carico del pagamento dei premi di rinnovo salvo il rivalersi sull'Assuntore, tramite trattenuta sul canone, compresi gli interessi di mora conseguenti.

#### **Art. 19 - ESTENSIONE O RIDUZIONE DELL'APPALTO**

L'Agenzia si riserva, a suo insindacabile giudizio, di sopprimere o aumentare i servizi indicati all'art. 7.2.1 del presente capitolato e di modificare (in aumento o diminuzione) i mq. oggetto dell'appalto (ad esempio per acquisizioni di nuovi spazi o per la dismissione di altri),

riservandosi di aumentare o ridurre l'importo dovuto proporzionalmente alla variazione dei mq. In ogni caso dovrà essere mantenuto inalterato il livello di qualità dei servizi. Potranno essere affidati all'Assuntore prestazioni di carattere straordinario o eccezionale, previa richiesta di preventivo.

Detti servizi dovranno essere eseguiti solo in seguito ad autorizzazione da parte del *Supervisore* del servizio dell'Agenzia il quale indicherà tempi e modalità di intervento e che sarà deputato ad effettuare tutti i necessari controlli sulla qualità dell'attività svolta.

E' fatta salva la facoltà dell'Agenzia di risolvere, in tutto o in parte, ovvero di adeguare opportunamente il contratto nei casi di trasferimento o soppressione di uffici. In caso di riduzione verrà corrisposto all'Assuntore un rateo commisurato alle mensilità decorse, considerando per intero il mese in cui venga disposta la risoluzione del contratto.

In caso di necessarie brevi sospensioni del servizio di pulizie disposto dall'Agenzia, per diverse cause, l'Assuntore dovrà fornire a recupero le prestazioni non effettuate nei modi e nei tempi da concordare.

#### **Art. 20 - SUBAPPALTO**

E' ammesso il subappalto del contratto secondo quanto disposto ex articolo 118 D. Lgs. 163/2006. Il subappalto non comporta alcuna modificazione degli obblighi e degli oneri dell'aggiudicatario.

#### **Art. 21 - NORME E PIANO DI SICUREZZA**

L'Assuntore ha l'obbligo di adottare, di propria iniziativa, nell'ambito delle attività di manutenzione, tutti quei procedimenti e quelle misure di qualunque natura indispensabili a garantire l'incolumità degli operai, delle altre persone addette ai lavori e dei terzi, nonché evitare qualsiasi danno ai beni pubblici e privati, osservando tutte le disposizioni in materia di prevenzione degli infortuni e di igiene sul lavoro, sia vigenti, sia che dovessero essere emanate durante il naturale svolgimento del contratto.

L'Assuntore ha altresì l'obbligo, di predisporre il piano delle misure per la sicurezza fisica dei lavoratori di cui alla normativa di riferimento e di coordinarsi con l'Ufficio sicurezza sul lavoro dell'Agenzia.

Il piano sarà aggiornato e riordinato, ove occorra, a cura dell'Assuntore.

Il *Gestore del servizio* nominato dall'Assuntore sarà responsabile del suddetto piano.

L'Assuntore sarà tenuto come unico responsabile, sia civilmente che penalmente, tanto verso l'Agenzia che verso terzi di tutti i danni di qualsiasi natura che venissero arrecati anche come semplice conseguenza degli interventi di manutenzione e/o conduzione, per colpa, negligenza o imperizia, tanto sua che dei propri dipendenti.

Gli eventuali danni provocati ai beni patrimoniali nelle sue componenti architettoniche e/o strutturali, debbono essere prontamente risarciti dall'Assuntore per il ripristino delle condizioni originarie.

#### **Art. 22 - RISERVATEZZA**

Tutti i documenti prodotti dall'Assuntore saranno di proprietà dell'Agenzia.

Le parti si impegnano reciprocamente a scambiarsi tutte le informazioni necessarie ed utili alla corretta esecuzione del presente capitolato. L'Assuntore da parte sua si impegna a adottare tutte le misure atte a garantire un'adeguata tutela dei dati e delle informazioni ricevute dall'Agenzia assicurando la necessaria riservatezza circa il loro contenuto ed in particolare a:

- non cedere, consegnare, rendere disponibile a qualsiasi titolo o comunque comunicare/divulgare per qualsiasi motivo ed in qualsiasi momento il contenuto di tali informazioni a terzi, senza l'autorizzazione scritta dell'Agenzia;
- limitare al proprio personale strettamente indispensabile la conoscenza o l'accesso al contenuto delle informazioni fornite dall'Agenzia, rendendolo individualmente e previamente edotto degli obblighi di riservatezza previsti dal Contratto;
- non cedere, riprodurre o consegnare, anche provvisoriamente, ad alcuno le chiavi di impianti di pertinenza all'Agenzia di cui potrebbe venire in possesso nel corso dell'espletamento del servizio.