

RELAZIONE TECNICA

.....

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PULIZIA UFFICI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE E PRESTAZIONI ACCESSORIE MEDIANTE CONVENZIONE EX ART. 26 L. 488/99 E ART. 1 CO. 499 L. 208/2015 SUDDIVISA IN LOTTI A FAVORE DEGLI ENTI LOCALI PRESENTI SUL TERRITORIO DELLA REGIONE LOMBARDIA.

.....

DOCUMENTO 2_B - MODALITA' E PROCEDURE PER LA RILEVAZIONE DELLE ESIGENZE E LA PREDISPOSIZIONE DEI PDA

LOTTO 1

PROGETTISTA



**Città
metropolitana
di Milano**

Indice

B)	Modalità e procedure per la rilevazione delle esigenze e la predisposizione dei PDA	15
B.1)	Modalità e procedure per gestire i sopralluoghi iniziali	15
B.1.1)	Strumenti utilizzati.....	16
B.1.2)	Analisi dei dati e delle esigenze dell'Amministrazione	17
B.2)	Piano Dettagliato delle Attività	18
B.2.1)	Sezione introduttiva	19
B.2.2)	Sezione Tecnica	20
B.2.2.1)	Servizi: Consistenza degli ambienti	20
B.2.2.2)	Altro.....	21
B.2.3)	Sezione economica.....	23
B.2.4)	Sezione gestionale.....	23
B.2.4.1)	Calendario lavorativo dell'unità di gestione.....	24
B.2.4.2)	Percorsi di lavoro.....	26
B.2.4.3)	Proposte migliorative offerte	26
B.2.4.4)	Livelli di servizio.....	27
B.2.5)	Modalità di condivisione del PDA con le Amministrazioni Contraenti	27

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

B.1) Modalità e procedure per gestire i sopralluoghi iniziali

La presente **Convenzione** è rivolta ad un elevato numero di Enti che si caratterizzano per **patrimonio molto eterogeneo** per quanto riguarda la **superficie netta** dei singoli immobili e per una capillare distribuzione **sul territorio** del Lotto. È pertanto ragionevole pensare che ci si troverà a gestire, soprattutto nella fase iniziale, la **ricezione contemporanea di un elevato numero di RPF** provenienti dalle diverse A.C. presenti nel territorio. Come indicato nel **§ A.1, più del 80% delle P.A.** potenzialmente aderenti è infatti rappresentata da **Comuni** distribuiti in modo capillare sul territorio.

Ciò premesso, la struttura organizzativa che si occuperà dei sopralluoghi iniziali sarà dimensionata in proporzione all'estensione del patrimonio potenzialmente convenzionabile (come detto nel **§ A.1**), ma **nel caso di picchi di attività non prevedibili**, potranno essere identificate figure specializzate a supporto del personale già attivo sulla Convenzione.

In seguito all'emissione della RPF da parte degli Enti interessati, il Responsabile del Servizio provvederà a verificarne la validità e a dare notifica della stessa entro 3 giorni dalla ricezione; in caso di esito positivo, condividerà con la P.A. la data prevista per il sopralluogo, che sarà eseguito entro 7 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento della RPF (salvo diversi accordi tra le parti). Con l'ausilio del Coordinatore dei Servizi Gestionali, organizzerà poi le **squadre di addetti all'esecuzione dei sopralluoghi** che procederanno a rilevare le seguenti **informazioni**, utili per definire il reale fabbisogno di servizi delle singole P.A. e progettare e pianificare gli stessi:

INFORMAZIONI RACCOLTE DURANTE I SOPRALLUOGHI

Ente di appartenenza e definizione delle sue caratteristiche, ove non già correttamente definite nella RPF, attraverso l'individuazione della tipologia di P.A., nonché della sua denominazione

Peculiarità del patrimonio appartenente all'Unità di Gestione ovvero tipologia, caratteristiche immobili (ubicazione, n° e consistenza complessiva edifici, superfici nette immobili e aree interessate dai servizi, consistenza per aree omogenee secondo quanto definito nell'Art. 6.1.1 nel CT)

Peculiarità legate alle modalità d'uso delle singole strutture attraverso la verifica della tipologia di attività/servizi svolti, orari di funzionamento e/o di eventuale apertura al pubblico, tipologia ed entità dell'utenza, eventuale necessità/opportunità di attivare il presidio di pulizia, ecc.; caratteristiche organizzative dell'Ente (es. numero di dipendenti)

Eventuali vincoli presenti sugli immobili (ad es. vincoli storico – artistici, barriere architettoniche, materiali di pregio, ecc.);

Modalità e costi della gestione attuale attraverso la valutazione dei servizi operativi erogati attualmente e dei costi storici di riferimento (attività programmate e a richiesta) e di eventuali criticità dell'attuale gestione per individuare i margini di miglioramento rispetto alle esigenze dell'A.C. e agli obiettivi di qualità ed efficienza proposti dall'Offerente

Esigenze espresse dalla P.A. (ad es. necessità di attività integrative, aggiuntive e/o di servizi di disinfestazione, modalità e tempi di intervento in caso di emergenza,) e interventi particolari da eseguire per personalizzare i servizi

Risorse economiche disponibili ovvero il **budget massimo** che l'Ente può stanziare per l'adesione alla Convenzione.

Durante i sopralluoghi, i tecnici dell'Offerente provvederanno quindi principalmente a:

- **verificare** i dati anagrafici indicati nella RPF e/o nel *database* in possesso dell'Offerente, i cui dati sono stati acquisiti in fase di Gara per lo svolgimento delle analisi e della classificazione delle P.A. potenzialmente aderenti alla Convenzione (necessarie ai fini della contestualizzazione della struttura organizzativa e logistica proposta), integrandolo con le ulteriori informazioni rilevate durante i sopralluoghi stessi;
- **analizzare** le planimetrie a disposizione, ove presenti, acquisendo i dati ricavabili dalle stesse (ad es. n° e consistenza complessiva edifici, superfici nette, ecc.);
- **acquisire** ed analizzare le informazioni ed i documenti forniti dalla P.A., utili per la definizione del PDA (ad esempio eventuali regolamenti di accesso alle strutture, gli elenchi del personale attualmente impiegato nell'esecuzione dei servizi, ecc.);
- **eseguire i rilievi occorrenti**, verificare la correttezza dei dati ricavati dalle planimetrie disponibili ed effettuare le misurazioni sul campo nel caso in cui le planimetrie fossero assenti, per ottenere le informazioni necessarie alla definizione del set di servizi più adeguato all'Ente; in tal caso, per la raccolta delle informazioni, oltre al rilievo visivo, i tecnici utilizzeranno specifici strumenti (**§ B.1.1**).

I tecnici dell'Offerente potranno altresì **iniziare a rilevare alcune informazioni utili per la successiva definizione delle modalità operative dei servizi**, quali ad esempio: **orari** ed eventuali **specifiche** da rispettare per l'erogazione dei servizi, materiali con cui sono realizzati pavimenti, pareti e porte, dislocazione dei contenitori della raccolta differenziata, eventuali locali a disposizione del personale di presidio, locali per lo stoccaggio di materiali/attrezzature e la creazione di magazzini, possibile meccanizzazione dei servizi, ecc.



Tutte le **informazioni** raccolte saranno registrate sui dispositivi informatici a disposizione dei tecnici (*smartphone/tablet pc*) e **caricate in tempo reale sul Sistema Informativo**, affinché possano essere successivamente analizzati secondo quanto indicato nel § B.1.2..

La **procedura** per la **gestione dei sopralluoghi iniziali** si articolerà nelle **fasi indicate in tabella**; tale procedura, essendo già stata sperimentata nell'ambito di Commesse simili, si può ritenere già collaudata e immediatamente operativa; inoltre, i tecnici addetti ai sopralluoghi sono già formati su compiti, responsabilità e procedure e ciò rappresenta una garanzia sia del rispetto dei tempi di esecuzione, come previsti dal CT, sia della minimizzazione di eventuali errori nelle misure rilevate e nei dati raccolti.

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI SOPRALLUOGHI INIZIALI			
Attività	Personale coinvolto		
	RS	CSG	ASP
1) Controllo dei contenuti Richiesta Preliminare di Fornitura			
2) Entro 3 giorni dal ricevimento delle RPF, notifica di validità RPF e contatto con la P.A. per definire la data del sopralluogo			
3) Organizzazione, delle squadre di addetti ai sopralluoghi			
4) Verifica dati anagrafici a disposizione (RPF e/o <i>database</i> dell'Offerente) oltre che delle planimetrie, ove presenti			
5) Predisposizione censimento e rilevazione dati mancanti (ove necessario)			
6) Esecuzione del sopralluogo (verifica caratteristiche tecnico – logistiche e organizzative delle strutture ed esecuzione rilievi)			
7) Elaborazione informazioni rilevate			
8) Predisposizione Piano Dettagliato delle Attività			
LEGENDA Personale coinvolto: RS= Responsabile del Servizio; ASP = Addetti ai sopralluoghi e alla progettazione; CSG = Coordinatore Servizi Gestionali			

Grazie ai molteplici strumenti a disposizione, il Resp. del Servizio, eventualmente coadiuvato dal Coordinatore dei Servizi Gestionali, si interfacerà costantemente con i Responsabili delle P.A. (Supervisore/decisori/dirigenti, ecc.) per recepirne le esigenze ed **individuare il set di servizi più adatto ai singoli casi**.

B.1.1) Strumenti utilizzati

Durante l'esecuzione dei sopralluoghi, i tecnici dedicati alle attività di rilievo utilizzeranno strumenti di ultima generazione che saranno periodicamente verificati da appositi istituti per la corretta taratura; in particolare, saranno utilizzati:

- **metri laser**, per il rilievo diretto delle misure (estensione aree, ampiezza percorsi, ecc.),
- **fotocamere digitali**, per la rappresentazione puntuale di elementi specifici (vetrate con particolari forme e collocazioni, elementi posizionati in punti di difficile accesso, ecc.);
- **cordelle/metri** per il rilievo delle aree in cui non è possibile utilizzare la strumentazione laser;

Gli addetti alle operazioni di rilievo saranno formati sul più corretto utilizzo delle strumentazioni in dotazione e segnaleranno al proprio Coordinatore eventuali problematiche inerenti le attrezzature stesse, allo scopo di provvedere all'eventuale sostituzione.

Un ulteriore di supporto in fase di sopralluogo e che sarà utilizzato anche durante gli incontri con i referenti degli Enti in fase di promozione, è il software di geolocalizzazione Geo.now.PA, nato per la 'navigazione' virtuale del territorio, di seguito descritto sinteticamente.



CARATTERISTICHE SOFTWARE GEO.NOW.PA

Software open source che consentirà, nelle fasi promozione e adesione alla Convenzione, di **visualizzare la georeferenziazione degli edifici in uso alle A.C. convenzionabili** e di condividerla con gli Enti, sia in occasione delle visite da parte dei Commerciali sia durante i sopralluoghi preliminari volti alla successiva stesura del PDA.

Il SW riprodurrà una rappresentazione grafica "digitale" della distribuzione del patrimonio delle A.C. sul territorio interessato: ad ogni Unità di Gestione da gestire corrisponderà, infatti, una 'posizione georeferenziata' all'interno del SW. Attraverso le posizioni registrate, si potrà disporre di **informazioni geografiche e logistiche di base relative**, ad esempio a **distanze fra le utenze da gestire, caratteristiche del territorio** (es. pianeggiante, montuoso, ecc.), posizionamento e accessibilità all'interno del contesto circostante (centro città, periferia, frazione, limitazioni alla circolazione, ecc.). Tali informazioni, oltre che essenziali per le attività di analisi delle A.C. del Lotto e di contestualizzazione della proposta progettuale eseguite in fase di Gara, saranno utilizzate in fase di promozione al fine di illustrare, mediante un'unica funzione, tutte le caratteristiche delle utenze fornendo una fotografia precisa da cui partire per ipotizzare la migliore configurazione dei servizi in Convenzione, oltre che suggerimenti e proposte migliorative per elevare qualitativamente i servizi.

Durante i sopralluoghi il SW sarà impiegato dai tecnici per consultare l'analisi dello specifico patrimonio immobiliare effettuata in fase di gara ed arricchirla con i dati utili ai fini della configurazione dei servizi

(destinazione d'uso, dati di occupazione, superfici, tipologie di rivestimenti, ecc.).

I tecnici stessi, sulla base dei dati disponibili, delle elaborazioni e risultanze delle analisi eseguite sui patrimoni immobiliari delle P.A. visitate, saranno in grado di **rappresentare, anche in funzione della concentrazione geografica dei siti, le possibili configurazioni dei servizi richiesti nelle rispettive RPF** e quindi valutare tutte le variabili per individuare le migliori ipotesi di erogazione suggerendo anche le possibili migliorie per ottimizzare la gestione dei servizi.

B.1.2) Analisi dei dati e delle esigenze dell'Amministrazione

I principali criteri di scelta relativi ai servizi da erogare, alle azioni e interventi da attuare, si baseranno sulla **valutazione dei dati rilevati in fase di sopralluogo** e riguarderanno l'efficacia e l'appropriatezza dell'erogazione riscontrati nell'attuale assetto operativo, ossia la loro **capacità di rispondere compiutamente alle specificità e alle esigenze delle P.A.** Durante i sopralluoghi saranno quindi messe in atto operazioni di raccolta e analisi preliminare dei dati e di tutte le informazioni utili ad individuare e descrivere la configurazione attuale dei servizi e del patrimonio della P.A. che ha formulato la RPF, nonché rilevare gli elementi/esigenze gestionali correlati alle peculiari modalità operative della stessa, per **definire i metodi di erogazione più idonei** rispetto alle caratteristiche degli immobili/aree da gestire e delle attività svolte, nell'ottica di individuare strategie di integrazione operative e gestionali ed in generale ottimizzare i servizi operativi, nel rispetto degli obiettivi previsti nel CT, in particolare per garantire le migliori condizioni di igiene in modo da assicurare un sano ed agevole svolgimento delle attività nel pieno rispetto dell'immagine dell'A.C.

Il rilievo e la raccolta dei dati saranno realizzati in modo sistematico con modalità definite e consolidate dalla prassi operativa aziendale. In particolare saranno reperiti **dati relativi al patrimonio** oggetto di RPF, nonché le **informazioni sulle attività svolte all'interno degli edifici**, le **caratteristiche dell'utenza**, le **modalità di utilizzo** dei sistemi e le **procedure operative** in essere, con la finalità di definire il reale fabbisogno di servizi delle singole P.A. e pervenire ad una loro adeguata progettazione e pianificazione.

I **dati acquisiti con i sopralluoghi**, confrontabili con quelli raccolti ed analizzati in fase di gara, rappresenteranno il **punto di partenza per la predisposizione del Piano Dettagliato delle Attività**.

L'analisi dei dati si avvarrà del modulo DSS (*Decision Support System*) del S.I. Pant@, che supporta la pianificazione e la progettazione ed ottimizzazione dei Servizi Operativi sia in fase di attivazione che in corso di esecuzione del Contratto. Il sistema sarà utilizzato per eseguire simulazioni, produrre reports o dati previsionali, al fine di elaborare e valutare le soluzioni più idonee, dal punto di vista organizzativo, tecnico e tecnologico, da mettere in atto. Di seguito viene descritto sinteticamente tale sistema.



Il modulo aiuterà l'utente a prendere decisioni, senza sostituirsi a esso, permettendo di **aumentare l'efficacia delle analisi effettuate grazie all'incremento di alternative confrontabili e di informazioni da processare**. Il Software consentirà all'Offerente e alle A.C., di operare le valutazioni e le più opportune scelte in merito alle ipotesi di ottimizzazione incluse nei PDA.



In base alle richieste ed esigenze contenute nella RPF, ai dati raccolti ed alle esigenze e criticità espresse dalle P.A. durante il sopralluogo ed inseriti nel S.I. tramite il SW Geo.now.PA, **il DSS, attingendo alle informazioni presenti a sistema, prospetterà diverse ipotesi di configurazione dei servizi**, al fine di definire l'insieme di attività che determinano

il maggior valore aggiunto, in termini di ottimizzazione gestionale ed operativa. Per ogni Servizio richiesto, inoltre, il sistema potrà proporre i possibili **ambiti di miglioramento**, indicando, per ogni proposta, tutti i dati necessari ad individuarne le caratteristiche tecnico-funzionali e prestazionali, utili per valutarne l'efficacia in termini di miglioramento/risparmio e le variazioni del contenuto prestazionale e delle modalità operative rispetto allo "stato attuale", conseguenti all'attuazione della proposta stessa.

Il DSS sarà utilizzabile anche dall'Amministrazione per effettuare confronti e valutazioni fra le soluzioni possibili, considerando ad esempio il **rapporto costi/benefici di ciascuna soluzione**, al fine di individuare quale configurazione sia più opportuno attuare.

Nello specifico, **l'analisi e valutazione delle caratteristiche degli immobili** (configurazione e modalità d'uso, tipologia ed organizzazione, eventuale apertura al pubblico ed orari, consistenza delle superfici, presenza di aree esterne e verdi, ecc.), consentirà di **individuare**, caso per caso, il **set di servizi più idoneo**, l'eventuale necessità di attivare il presidio di pulizia, nonché la possibilità di stanziare **l'importo a consumo** per la copertura finanziaria delle attività a richiesta, definendo altresì quali attività potranno essere realizzate grazie a tale stanziamento.

Inoltre, grazie ai dati acquisiti durante i sopralluoghi, l'Offerente potrà iniziare a **definire le modalità operative più appropriate per l'erogazione dei servizi e gestire gli aspetti organizzativi più rilevanti** ai fini dell'espletamento delle attività, quali, ad esempio:

- la **definizione del livello di meccanizzazione dei servizi**, ad esempio in termini di impiego di attrezzature innovative, macchinari ingombranti e/o con uomo a bordo o a terra (lavasciuga, spazzatrici, rasaerba, ecc.), attrezzature specifiche per operazioni da eseguirsi in altezza (pulizia delle vetrate non raggiungibili da terra, ecc.); a tal proposito, nella definizione delle attrezzature e dei macchinari necessari saranno seguite **logiche di dimensionamento** analoghe a quelle indicate nel § D.1.3.3;
- i **percorsi ed orari di lavoro** che, in base alle caratteristiche di accessibilità delle strutture e all'orario di apertura al pubblico, gli addetti operativi dovranno rispettare per non intralciare le attività svolte nell'edificio;
- le **caratteristiche dei percorsi da seguire durante la raccolta dei rifiuti**, eventuale presenza di punti di stoccaggio intermedi tra il punto di raccolta e lo stoccaggio finale; verifica dei punti di scarico dei reflui delle attività di pulizia; dislocazione dei cestini per la raccolta differenziata; ecc.
- l'**eventuale possibilità di disporre di ascensori/montacarichi** in grado di rendere più agevole e rapido lo spostamento degli operatori all'interno degli edifici.
- l'**eventuale necessità di attivare il presidio di pulizia**, che sarà organizzato come indicato nell'apposita sezione del PDA.

Allo scopo di completare l'analisi dei dati e delle esigenze dell'A.C., si utilizzerà anche uno strumento in grado di supportare in maniera più concreta le decisioni del Supervisore e ritrarre eventuali richieste non supportate da elementi oggettivi di necessità, ovvero **l'analisi S.W.O.T.** (acronimo di **Strengths, Weakness, Opportunities e Threats**), tramite lo studio:



- dei **punti di forza** della proposta (ad esempio rapporto qualità/prezzo, trasparenza dei dati, Sistema Informativo dedicato, ecc.);
- dei **punti di debolezza** della proposta (ad esempio *standard* dei servizi non adeguati, tipologia di servizi non aderenti alle esigenze dell'A.C., ecc.);
- delle **opportunità** (ad esempio quali contratti in scadenza, in che periodo, ecc.);
- delle eventuali **minacce** (ad esempio convenzioni simili che possano eventualmente sovrapporsi, dismissione di alcuni immobili, nuove normative che modificano l'obbligo/facoltà di adesione, ecc.).

B.2) Piano Dettagliato delle Attività

Il PDA redatto in seguito all'esecuzione dei sopralluoghi conterrà le principali informazioni tecniche, economiche ed operative delle Unità di Gestione, necessarie ad una opportuna determinazione e una corretta preventivazione dei Servizi richiesti.

Il PDA sarà presentato alle A.C. entro 30 giorni dallo svolgimento del sopralluogo, redatto sulla base di quanto richiesto all'Art. 2.2 del CT e **suddiviso in quattro sezioni**, come indicato nell'indice a fianco, in cui sono **evidenziate le sottosezioni aggiuntive** rispetto a quelle richieste.

Nei paragrafi a seguire si dettagliano invece i contenuti del PDA, fermo restando che quanto riportato è finalizzato a illustrare le **modalità di formalizzazione delle informazioni all'interno del PDA**; pertanto, le specifiche **informazioni** indicate sono puramente **esemplificative**.

All'interno del PDA sarà dato particolare risalto alle **soluzioni tecniche individuate** per erogare i diversi servizi e alle **proposte tecnico-organizzative più**

adeguate per programmarli; ciò al fine di dare evidenza delle modalità con le quali l'Offerente intende risolvere le possibili criticità emerse dall'analisi delle caratteristiche degli edifici, oltre che per conseguire il massimo risparmio economico e gestionale possibile, garantendo le migliori soluzioni tecnologiche ed il costante rispetto dell'ambiente. Le modalità di organizzazione dei servizi saranno quindi indicate alle A.C. non solo

INDICE PIANO DETTAGLIATO DELLE ATTIVITÀ	
Sezione introduttiva	
Dati identificativi dell'Amministrazione e della RPF o altro documento	
Dati identificativi sull'Offerente	
Dati riepilogativi immobili oggetto della fornitura	
Servizi Operativi richiesti	
Informazioni sulla struttura organizzativa dell'Offerente	
Sezione Tecnica	
a) Servizi: Consistenza degli ambienti	
b) Altro	
b1) Configurazione servizi di pulizia e sanificazione	
b2) Configurazione dei servizi aggiuntivi	
b3) Documentazione tecnica di riferimento	
Sezione economica	
Corrispettivi suddivisi per servizio	
Modalità di determinazione dei corrispettivi	
Riepilogo dati economici PDA per singolo immobile	
Sezione gestionale	
Calendario lavorativo dell'Unità di Gestione	
Percorsi di lavoro	
Proposte migliorative offerte	
Livelli di servizio	

illustrando tutti gli elementi che concorrono alla progettazione del servizio ed alla sua erogazione, ma anche mettendo in risalto le proposte di ottimizzazione che contraddistinguono quanto offerto.



Nella progettazione e pianificazione/programmazione delle attività si presterà infatti particolare attenzione a **personalizzarle in base alle esigenze delle Amministrazioni** e, con lo scopo di razionalizzare l'erogazione dei servizi, in fase di redazione del PDA si **procederà preliminarmente allo studio delle metrature** delle superfici delle diverse aree di intervento, della disposizione di tali aree all'interno degli edifici e delle attività che si svolgono normalmente al loro interno, anche per **individuare e valutare l'eventuale necessità di attivazione del presidio di pulizia**. Questo studio preliminare, soggetto a condivisione e verifica con l'A.C., potrà condurre alla formulazione di proposte che consentano un più razionale utilizzo degli edifici e/o una riduzione dei costi legati ai servizi, come ad esempio le seguenti:

- la **definizione dell'orario di esecuzione delle attività ordinarie predefinite** (di pulizia giornaliera e periodica degli ambienti), fermo restando che, in linea generale, ove possibile, le operazioni di pulizia saranno eseguite prevalentemente al di fuori del normale orario di lavoro delle A.C.;
- una prima definizione dei **possibili percorsi di lavoro** seguiti dagli operatori;
- **organizzazione delle squadre operative** e predisposizione delle procedure operative in modo da eliminare tempi morti e ridurre i costi.

La pianificazione delle attività incluse nei servizi avverrà poi con la **programmazione** degli interventi e la **quantificazione delle risorse umane** necessarie allo svolgimento delle attività (in termini sia di numero di addetti che di monte ore annuo).

B.2.1) Sezione introduttiva

E' la sezione che permette di **identificare le parti coinvolte e l'oggetto dei Servizi richiesti**: saranno presenti, infatti, l'identificazione dell'Unità di Gestione e le relative aree oggetto dei servizi (codifiche, indirizzi, destinazione d'uso degli edifici, ecc.). Inoltre saranno qui riportate anche una breve presentazione aziendale dell'Offerente e i relativi **recapiti**, oltre all'**organigramma** proposto per la gestione dell'eventuale OPF ed al **personale operativo complessivamente impiegato** per l'erogazione dei singoli servizio, con l'indicazione dell'impegno complessivo in termini di **monte ore**.

La Sezione permette quindi di **contestualizzare quanto indicato nella RPF e di stabilire quali saranno i Servizi Operativi e dove devono essere svolti**.

Un **esempio delle informazioni** messe a disposizione delle A.C. è mostrato nelle tabelle seguenti.

DATI IDENTIFICATIVI DELL'AMMINISTRAZIONE E DELLA RPF					
Richiesta preliminare di fornitura					
Codice RPF		Provincia		Lotto	
Denominazione Amministrazione					
Indirizzo					
Supervisore					
Telefono		Fax		E-mail	
Elenco immobili					
Codice	Indirizzo	Destinazione d'uso		Referente	
				Nome	Recapito
ED_01		☐ Uffici dirigenziali/di rappresentanza ☐ Uffici non dirigenziali ☐ Palestre ☐ Centro polifunzionale			
ED_02		☐ Uffici dirigenziali/di rappresentanza ☐ Uffici non dirigenziali ☐ Palestre ☐ Centro polifunzionale			
ED_03		☐ Uffici dirigenziali/di rappresentanza ☐ Uffici non dirigenziali ☐ Palestre ☐ Centro polifunzionale			
Ecc.					
Servizi richiesti per singolo edificio					
ED_01	☐ Pulizia ☐ Disinfestazione ☐ Presidio di pulizia ☐ Fornitura materiale igienico				
ED_02	☐ Pulizia ☐ Disinfestazione ☐ Presidio di pulizia ☐ Fornitura materiale igienico				
ED_03	☐ Pulizia ☐ Disinfestazione ☐ Presidio di pulizia ☐ Fornitura materiale igienico				
Ecc.					
DATI IDENTIFICATIVI DELL'OFFERENTE					
Denominazione					
Indirizzo sede legale					
Indirizzo sede operativa					
Call Center		Fax		E-mail	
Struttura organizzativa predisposta					
Responsabile servizio		Nominativo		Recapito telefonico	
Gestore del servizio		Nominativo		Recapito telefonico	

SERVIZI OPERATIVI RICHIESTI								
Edificio	Tipologia e date di inizio/fine erogazione							
	Pulizia e igiene ambientale		Disinfestazione		Presidio di pulizia		Distribuzione materiale igienico	
	Data inizio	Data fine	Data inizio	Data fine	Data inizio	Data fine	Data inizio	Data fine
ED_01								
ED_02								
ED_03								

Ecc.

STANDARD DI PULIZIA RICHIESTI												
Edificio	Standard richiesto per area omogenea											
	Area 1	Area 2	Area 3	Area 4	Area 5	Area 6	Area 7	Area 8	Area 9	Area 10	Area 11	Area 12
ED_01	☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B	☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D	☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B	☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D	☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B	☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D	☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B	☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D	☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B	☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D	☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B ☐ A ☐ B	☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D ☐ C ☐ D

Ecc.

LEGENDA Standard richiesto: A= Massimo; B= Medio - alto; C= Medio – basso D= Minimo

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'OFFERENTE																				
Edificio	Personale operativo complessivamente a disposizione												Monte ore complessivo previsto							
	II Liv				III Liv				IV Liv				Mensile				Annuale			
	SP	SD	PP	DM	SP	SD	PP	DM	SP	SD	PP	DM	SP	SD	PP	DM	SP	SD	PP	DM
ED_01																				
ED_02																				
ED_03																				

Ecc.

LEGENDA: SP = Servizio di pulizia; SD = Servizio di disinfestazione; PP = Presidio Pulizia; DM = Distribuzione materiali igienici.

In tale sezione saranno infine riepilogate le **logiche** adottate dall'Offerente **per valutare la resa** del proprio servizio in base all'**estensione** e alla **tipologia** delle superfici da pulire. Partendo da **rese standard** saranno infatti applicati dei **fattori correttivi** per tenere in considerazione le situazioni che possono necessitare di maggior tempo per lo svolgimento delle attività (es. superfici pregiate oppure, elevata occupazione dei locali, ecc.).

B.2.2) Sezione Tecnica

La Sezione Tecnica includerà una **descrizione approfondita della consistenza degli ambienti**, come richiesto dall'Art. 2.2.2 del CT, unitamente a tutte le altre informazioni ritenute utili dall'Offerente per dare evidenza delle scelte adottate per l'erogazione dei servizi. Saranno pertanto riportate **la configurazione dei servizi richiesti** dal punto di vista tecnico (es. attrezzature, macchinari e prodotti chimici impiegati) mettendo **in evidenza** quali sono le **soluzioni che permettono di ridurre l'impatto ambientale del servizio**, poiché si ritiene che le A.C. debbano essere al corrente sia delle tecniche di lavoro che l'Offerente intende adottate per garantire i livelli igienici stabiliti, sia dell'impegno profuso per minimizzare l'impatto dei servizi sull'ambiente. Sarà, inoltre, indicata e descritta tutta la **documentazione tecnica pertinente**.

Lo scopo della sezione, di cui nel seguito si approfondiscono i contenuti dei principali capitoli, è quello di **far conoscere le caratteristiche organizzative ed operative dei Servizi** proposti.

B.2.2.1) Servizi: Consistenza degli ambienti

Conterrà tutte le **informazioni utili ad inquadrare i singoli servizi** attivati dall'Amministrazione, le date di inizio e fine erogazione, per ogni servizio. Questo capitolo conterrà, inoltre, le informazioni sulla consistenza degli ambienti, sulla dimensione e tipologia delle aree omogenee oggetto di intervento e su tutti gli altri **cost driver rilevati attraverso i sopralluoghi preliminari alle Unità di gestione**; lo scopo sarà quello di riepilogare **tutti i parametri tecnici funzionali** alla successiva stesura dell'OPF ed alla definizione di costi e canoni, oltre che alla conoscenza della realtà nella quale si andrà ad operare.

Per ciascun edificio, e per ogni servizio ai cui l'A.C. è interessata, saranno riportate (all'interno di tabelle analoghe alle seguenti), tutte le **informazioni atte ad acquisire una conoscenza dettagliata del patrimonio e determinare le diverse componenti del canone dei Servizi**, vale a dire la superficie netta interna in relazione alle attività ordinarie ed integrative/aggiuntive di pulizia e sanificazione previste, le tipologie di aree incluse nel servizio, eventuali prestazioni extra-canone da prevedere, l'estensione delle superfici da trattate ogni anno nell'ambito del servizio di disinfestazione, ecc.

QUADRO SINTETICO GENERALE DEI SERVIZI RICHIESTI DALL'AMMINISTRAZIONE

Edificio	Pulizia e igiene ambientale		Disinfestazione		Presidio di pulizia		Distribuzione materiale igienico	
	Durata	Data prevista di inizio erogazione	Durata	Data prevista di inizio erogazione	Durata	Data prevista di inizio erogazione	Durata	Data prevista di inizio erogazione
ED_01								
ED_02								
ED_03								

Ecc.

CONSISTENZA DEGLI AMBIENTI OGGETTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA

Edificio	Superficie netta (m ²) per area omogenea											
	Area 1	Area 2	Area 3	Area 4	Area 5	Area 6	Area 7	Area 8	Area 9	Area 10	Area 11	Area 12
Attività di pulizia ordinaria												
ED_01												
ED_02												
ED_03												
Ecc.												
Attività di pulizia integrativa												
ED_01												
ED_02												
ED_03												
Ecc.												
Attività di pulizia aggiuntiva												
ED_01												
ED_02												
ED_03												

Ecc.

LEGENDA Aree omogenee: Area 1= Uffici dirigenziali/di rappresentanza; Area 2= Uffici non dirigenziali; Area 3= Spazi connettivi; Area 4 = Servizi igienici; Area 5 = Aree tecniche; Area 6 = Sale polifunzionali; Area 7 = Guardiole; Area 8 = Spogliatoi; Area 9 = Altri locali; Area 10 = Palestre; Area 11 = Area rifiuti; Area 12 = Aree esterne

CONSISTENZA DEGLI AMBIENTI OGGETTO DEL SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE

Edificio	Superficie da trattare annualmente (m ²) per singola attività programmata								N° pini
	D01	D02	D03	D04	D05	D06	D07	D08	
ED_01									
ED_02									
ED_03									

Ecc.

LEGENDA Attività: D01 = Derattizzazione; D02 = Disinfestazione contro blatte; D03 = Disinfestazione insetti striscianti/artropodi - aree interne; D04 = Disinfestazione insetti striscianti/artropodi - aree esterne; D05 = Disinfestazione da zanzare, pappataci, simuliidi - interventi antilarvale; D06 = Disinfestazione da zanzare, pappataci, simuliidi - trattamenti adulticida; D07 = Disinfezione mosche - Fornitura in comodato trappole e sostituzione collante; D08 = Trattamento deterrente da rettili

CONSISTENZA DELLE FORNITURE DI MATERIALE IGIENICO - SANITARIO

Edificio	Carta igienica (q.tà)	Asciugamani in carta (q.tà)	Asciugamani in tessuto (q.tà)	Liquido lavamani (l)	Sacchetti igienici (q.tà)	Copri -wc (q.tà)
ED_01						
ED_02						
ED_03						

Ecc.

B.2.2.2) Altro

Le ulteriori informazioni indicate nel PDA con lo scopo di definire in maniera puntuale i servizi riguarderanno essenzialmente le **scelte operate per la loro configurazione in termini di risorse tecniche impiegate**, come approfondito *infra*. Inoltre sarà indicata la **documentazione tecnica** che è stata analizzata ai fini della programmazione/pianificazione delle attività e per la definizione dei percorsi di lavoro da seguire, quali:

- **planimetrie** degli immobili con indicazione degli eventuali locali a disposizione per il servizio da adibire a deposito attrezzature, punti di stoccaggio dei rifiuti, ecc.
- **specifiche indicazioni impartite dall'A.C.** per la **pulizia di superfici particolari** (es. realizzate con materiali di pregio), ecc.

Configurazione del servizio di pulizia/igiene ambientale e disinfestazione

La configurazione dei servizi proposta all'interno del PDA, terrà conto, come già detto in precedenza, anche delle **modalità operative dei servizi** che permettono di ridurre i costi, grazie alla messa in atto di specifiche proposte di ottimizzazione, e **consentono di garantire gli standard qualitativi** previsto e di **minimizzare l'impatto dei servizi sull'ambiente**. Pertanto, l'Offerente evidenzierà le **soluzioni tecniche individuate** per l'erogazione dei diversi servizi, ovvero i **macchinari**, le **attrezzature** ed i **prodotti** proposti, dei quali in

seguito all'attivazione del servizio fornirà le schede tecniche e di sicurezza ad ogni A.C., come indicato nell'Art. 6.1.5 del CT.

Con riferimento al **servizio di pulizia** saranno inserite nel PDA tabelle analoghe a quelle esemplificate di seguito, volte a dare evidenza del fatto che per eseguire le attività saranno impiegate **risorse tecniche**:



- **adeguate** al livello di pulizia previsto per le varie aree omogenee;
- che agevolano gli operatori nel loro lavoro grazie alla particolare attenzione per l'**ergonomia** dei mezzi utilizzati, **riducendo la possibilità di errore** e consentendo l'**ottimizzazione dei tempi**;
- che contribuiscono a **ridurre l'impatto ambientale** del servizio.

Particolare **risalto** sarà quindi dato a quelle **peculiarità** tecniche di macchinari e attrezzature che l'Offerente ritiene possano essere di interesse per le A.C., come ad esempio la **rumorosità dei macchinari** ed il possesso di **etichette ambientali** da parte dei **prodotti chimici**. Per questi ultimi sarà messa in evidenza la valutazione dei seguenti elementi, che pur essendo già stati analizzati in fase di gara saranno contestualizzati alle singole A.C. in fase di definizione del PDA:

- **tipologie di prodotti** da impiegare per lo svolgimento delle diverse operazioni di pulizia, anche in funzione delle caratteristiche di **materiali** e **arredi** su cui devono essere utilizzati;
- **schede tecniche**, in cui sono indicati il campo di applicazione, le modalità ed il corretto dosaggio in funzione dell'utilizzo;
- **schede di sicurezza**, che consentono di valutare ogni rischio per la salute e la sicurezza dei lavoratori derivanti dal loro uso e di adottare le misure necessarie in materia di tutela della salute, dell'ambiente e della sicurezza sul luogo di lavoro.

Inoltre verranno messe in risalto le soluzioni particolarmente innovative e/o a basso impatto ambientale

ATTREZZATURE UTILIZZATE NEL SERVIZIO DI PULIZIA			
Tipologia	Marca / Modello	Impiego	Peculiarità
Carrello pulizie	Vermop Equipe Des	Pulizie ordinarie	
	Vermop Shopster Des	Pulizie ordinarie spazi ridotti	
	Vermop Twister Press	Pulizie periodiche	
	Vermop Shopster Press	Pulizie periodiche spazi ridotti	
Sistema pulizia vetri	IPC Pulex	Cleano	Usa acqua demineralizzata
Ecc			
LEGENDA:	Soluzioni innovative e/o a basso impatto ambientale		

MACCHINARI UTILIZZATI NEL SERVIZIO DI PULIZIA			
Tipologia	Marca e modello	Impiego	Caratteristiche
Lavasciuga uomo a terra	Tennant T300 T300 ec-H2O Nano Clean	Lavaggio meccanico pavimentazione	Impiega acqua demineralizzata e permette di decerare solo con acqua e senza detergenti chimici. Rumorosità: 64,9 dB
Monospazzola	Tennant T5		Usa acqua demineralizzata. Rumorosità: 68 dB
Aspirapolvere	Tennant F12	Lucidatura pavimenti	Rumorosità: 65 dB
	Kärcher T 15/1 Eco!Efficiency	Aspirazione polvere aree interne	Classe energetica A. Rumorosità: 56 dB
Battitapeto	Kärcher 38/2 Adv	Aspirazione polvere tappeti	Rumorosità: 69 dB
Spazzatrice uomo a bordo	Tennant S 12	Spazzatura meccanica aree esterne	Rumorosità: 72 dB
Ecc.			
LEGENDA:	Soluzioni innovative e/o a basso impatto ambientale		

PRODOTTI CHIMICI UTILIZZATI NEL SERVIZIO DI PULIZIA						
Tipologia	Marca e modello	Impiego				
		PPS	WC	CER	VET	DIS
Detergente	Werner&Mertz Tanet Orange					
	Werner&Mertz Karacho					
	WC lemon					
	Werner&Mertz Glass Cleaner					
Disincrostante	Sanet Perfect					
Altri prodotti	Floor polish					
	Stripper					
Disinfettante	Angelini Antisapril					
Ecc.						
LEGENDA Impiego: PPS = Pulizia pavimenti e superfici; WC= Pulizia servizi igienici; CER = Ceratura/deceratura; VET = Pulizia vetri; DIS = Disinfezione pavimenti e superfici						Soluzioni a basso impatto ambientale

Informazioni analoghe saranno riportate nel PDA anche per il servizio di **disinfestazione**.

Infine, in questa sezione del PDA, saranno riportate informazioni utili a **dare evidenza dell'impegno** dell'Offerente **per la riduzione dell'impatto ambientale del servizio**. Ad esempio, si riporteranno gli

B.2.4.1) Calendario lavorativo dell'unità di gestione

La sotto-sezione riporterà il calendario lavorativo relativo agli edifici presso i quali saranno erogati i servizi. Nella definizione dei programmi di esecuzione saranno **valutate con priorità assoluta le esigenze di continuità di servizio delle strutture** e tutte le lavorazioni saranno eseguite in modo da non compromettere il normale svolgimento delle attività. A tal fine saranno **preventivamente concordati** con il Supervisore e scrupolosamente osservati **modalità operative, giorni, orari e/o fasce orarie di esecuzione**. Sulla base del Calendario Lavorativo dell'Unità di Gestione e sulla base dei differenti orari che l'A.C. dovesse richiedere per l'esecuzione dei servizi nelle varie Aree Omogenee, si terrà conto delle particolari modalità operative da adottare. Infine, saranno esplicitate anche le modalità operative e **gli orari di funzionamento del Call Center**.

In caso di attivazione del **presidio di pulizia** ne saranno altresì riportati gli **orari e l'elenco delle attività di pulizia ordinaria/straordinaria** che gli addetti saranno chiamati a eseguire, fermo restando che questo potrà essere revisionato congiuntamente con l'Amministrazione in caso di necessità, come previsto dall'Art. 7.1 del CT. Ad ogni modo, il **presidio** che sarà organizzato presso gli edifici garantirà la presenza e **disponibilità continuativa di uno o più addetti alle pulizie che, in base alle esigenze manifestate dall'A.C.**, durante il normale orario di lavoro (o altro orario concordato) saranno presenti negli immobili per fronteggiare interventi urgenti e particolari evenienze legate al servizio di pulizia, **senza però svolgere le attività di pulizia comprese nel canone**.

Le attività ordinarie che tali operatori eseguiranno saranno quindi stabilite di comune accordo con le singole A.C. in fase di redazione del Piano Dettagliato delle Attività, pur tuttavia il personale di presidio sarà in grado, non solo di adoperarsi per il mantenimento dell'integrità estetica e igienica degli edifici, ma di eseguire altresì eventuali interventi che dovessero rendersi necessari, ove richiesti dagli utenti abilitati, anche in **condizioni di emergenza**.

Attraverso l'attivazione del presidio l'Offerente garantirà inoltre la **tempestiva e corretta esecuzione degli interventi di pulizia straordinari** richiesti dall'A.C. nei tempi e secondo le modalità concordate di volta in volta, mettendo a disposizione presso gli edifici pubblici personale operativo in grado di recepire qualunque richiesta e garantire così la continuità di erogazione del servizio di pulizia. In queste prestazioni straordinarie, costituite da **attività non programmabili**, potranno rientrare ad esempio:

- pulizie in conseguenza di lavori straordinari di ristrutturazione, manutenzione o conservazione degli stabili oggetto di Convenzione;
- pulizie in conseguenza di lavori di manutenzione ordinaria quali imbiancatura locali, interventi su superfici murarie per posa in opera di cavi, tubi, etc;
- pulizie in conseguenza di allagamenti di particolare entità e di sversamento di liquami;
- altri interventi di pulizia richiesti.

Nelle tabelle **si esemplificano le modalità di rappresentazione delle informazioni** citate nel PDA.

CALENDARIO LAVORATIVO PROPOSTO PER L'UNITÀ DI GESTIONE							
Edificio	Giorni e orari di svolgimento delle attività						
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Servizio di pulizia quotidiana /ordinaria							
ED_01							
ED_02							
Ecc.							
Servizio di disinfestazione (*)							
ED_01							
ED_02							
Ecc.							
Presidio di pulizia							
ED_01							
ED_02							
Ecc.							
Distribuzione materiale igienico							
ED_01							
ED_02							
Ecc.							
Giorni e orari di accesso al Call Center							
(*) Sarà specificato l'orario entro il quale potranno essere effettuate, in ciascun edificio, le attività previste nel prospetto "Programmazione servizio di disinfestazione".							

Il calendario lavorativo sarà poi **dettagliato** in modo da dare evidenza alle A.C. delle **prestazioni** che saranno **svolte in ogni area omogenea presso ciascun immobile**. Nel caso del **servizio di pulizia** In funzione dello *standard* di servizio scelto dall'A.C., e riportato nell'apposita tabella della sezione introduttiva del PDA, saranno quindi **specificate le frequenze previste per ogni attività ordinaria**, in accordo con quanto richiesto dall'Appendice 7 allegata agli Atti di gara. Tali informazioni saranno riepilogate all'interno del PDA come mostrato nella tabella successiva, che esemplifica la compilazione del prospetto per un'A.C. che ha scelto lo *standard* di pulizia D in tutte le aree omogenee.

Gli **aspetti relativi alla programmazione e pianificazione** dei servizi saranno poi **ripresi ed ampliati dal Programma Operativo delle Attività (cfr § C.1)**, all'interno del quale si **recepiranno** le **esigenze** delle A.C. e le eventuali **osservazioni** da esse avanzate dopo avere preso visione della prima programmazione proposta dall'Offerente nel PDA.

RIEPILOGO FREQUENZE ATTIVITÀ ORDINARIE PER OGNI AREA OMOGENEA - SERVIZIO DI PULIZIA						EDIFICIO: ED_01						
Attività	Frequenza per area omogenea											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Svuotamento cestini ed eventuale sostituzione sacchetto e sanificazione contenitori	S/2	S/2	S/2	S/2	S	S/2	S/2	S/2	S/2	S/2		
Raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta	S/2	S/2	S/2	S/2	S	S/2	S/2	S/2	S/2	S/2		
Spazzatura dei pavimenti	S/2	S/2	S/2	S/2	M	S/2	S/2	S/2	M	M	S/2	
Detersione pavimenti	M	M	M		12M	M	M	M	2M	M	S/2	
Detersione e disinfezione pavimenti				S/2								
Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi e porte	2M	2M	2M	12M	12M	2M	2M	2M	2M	2M		
Rimozione macchie e impronte	2M	2M	4M	M	12M	2M	6M	2M	2M	2M		
Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, <i>fan coil</i> e davanzali interni, altezza operatore	6M	6M	12M	12M	12M	6M	12M	12M	2M	12M		
Lavaggio e pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie												4M

Ecc.

LEGENDA Aree omogenee: 1= Uffici dirigenziali/di rappresentanza; 2= Uffici non dirigenziali; 3= Spazi connettivi; 4= Servizi igienici; 5= Aree tecniche; 6= Sale polifunzionali; 7= Guardiole; 8= Spogliatoi; **Area 9**= Altri locali; **Area 10**= Palestre; **11**= Area rifiuti; **12**= Aree esterne. **Frequenza:** G/3= tre volte al giorno, G= giornaliero, S/3= tre volte a settimana, S/2= due volte a settimana, S= una volta a settimana, 2S= ogni due settimane, M= mensile, 2M= bimestrale, 3M= trimestrale, 4M= quadrimestrale, 6M= semestrale, 12M= annuale.

Inoltre, nel caso delle **attività di pulizia periodica** (ovvero aventi una **frequenza superiore a quella settimanale**), sarà riportata una **prima programmazione** delle diverse attività, che necessiterà dell'approvazione da parte dell'A.C. e che, sulla base delle indicazioni da questa fornite, potrà subire eventuali modifiche. La tabella seguente è perciò puramente esemplificativa delle modalità di rappresentazione di tali informazioni (sempre nell'ipotetico caso di un'A.C. che abbia scelto lo *standard* di pulizia D per tutte le aree omogenee).

PROGRAMMAZIONE ATTIVITÀ PERIODICHE SERVIZIO DI PULIZIA													EDIFICIO: ED_01						
Attività	Periodo												Frequenza						
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	2 S	M	2 M	3 M	4 M	6 M	12 M
Area omogenee 1 - Uffici dirigenziali / di rappresentanza																			
Detersione pavimenti																			
Spolveratura a umido, altezza operatore, di arredi e porte																			
Rimozione macchie e impronte																			
Spolveratura a umido superfici orizzontali di termosifoni, <i>fan coil</i> e davanzali interni, altezza operatore																			
Spazzatura e umido pavimenti																			
Detersione porte in materiale lavabile																			
Detersione punti luce, lampadari																			
Detersione infissi esterni, comprese superfici vetrose, davanzali esterni																			
Detersione a fondo delle parti esterne degli arredi altezza uomo																			

Ecc.

LEGENDA Frequenza : 2S = ogni due settimane; M= mensile, 2M= bimestrale, 3M= trimestrale, 4M= quadrimestrale, 6M= semestrale, 12M= annuale.

Anche per il servizio di **disinfestazione**, si riporterà il **dettaglio del calendario** previsto per ogni attività.

PROGRAMMAZIONE SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE											EDIFICIO: ED_01						
Tipologia di disinfestazione	Mese										Frequenza						
	G	F	M	Ap	Mg	G	L	A	S	O	N	D	Q	M	B	T	SN
Monitoraggio derattizzazione																	
Disinfestazione blatte																	
Disinfestazione insetti striscianti - aree interne																	
Disinfestazione insetti striscianti - aree esterne																	
Disinfestazione da zanzare, pappataci, simulidi; intervento antilarvale																	
Disinfestazione zanzare, pappataci, simulidi; trattamento adulticida																	
Disinfezione mosche - Fornitura trappole e sostituzione collante																	
Trattamento deterrente rettili																	
Disinfestazione processionarie del pino (*)																	
Disinfestazione processionarie del pino (**)																	

LEGENDA Frequenza: Q = Quindicinale; M = Mensile; B = Bimestrale; T = Trimestrale; SN = secondo necessità
 (*) Intervento principale (**) Intervento secondario

B.2.4.2) Percorsi di lavoro

Nel PDA sarà indicata una **prima definizione dei possibili percorsi di lavoro** seguiti dagli operatori al fine di fornire uno strumento che consenta loro di eseguire le operazioni quotidiane e periodiche secondo un *iter* prestabilito e regolare evitando sprechi di tempo; in particolare, i percorsi di lavoro illustrati sulle planimetrie caricate sul Portale *web* (che potranno essere consultati dagli addetti per mezzo degli *smartphone* in dotazione per ridurre al minimo gli errori) saranno strutturati in modo tale da potere organizzare il piano di lavoro sulla base di **criteri di priorità**, come ad esempio i seguenti:

- **atrii ingressi, scale, corridoi di grande passaggio** affinché gli utenti trovino gli ambienti maggiormente frequentati già puliti, prima che abbiano inizio le attività proprie degli immobili;
- **servizi igienici** per il pubblico affinché a prima mattina gli utenti trovino gli ambienti puliti;
- **uffici direzionali e amministrativi** con relativi WC, seguendo/anticipando, ove possibile il ciclo di inizio delle attività lavorative negli edifici in questione;
- quando opportuno, esecuzione dei servizi nelle aree **senza particolari priorità** (es. depositi, ripostigli, locali tecnici, ecc.) per compensare momenti di stallo del *lay-out* lavorativo, con attività effettuabili in ogni momento della giornata.

Il **coordinamento spaziale e temporale delle attività** sarà reso possibile per mezzo delle funzionalità del **Sistema Informativo** di gestione proposto, quale ad esempio il **Modulo Gestione Presenze** che consente di effettuare una programmazione dei turni di lavoro del personale operativo addetto alle pulizie tenendo in considerazione tutte le variabili che possano incidere sulla continuità del servizio.

B.2.4.3) Proposte migliorative offerte

Questa sottosezione raccoglierà le migliorie ai Servizi Operativi proposte dall'Offerente e concordate con l'A.C. Queste potranno riguardare aspetti specifici della fornitura oggetto del PDA (es. proposte emerse in sede di sopralluogo iniziale), oltre a tutte le prestazioni migliorative applicabili proposte nell'ambito della presente Offerta Tecnica. Le informazioni saranno messe a disposizione sotto forma di riepilogo come esemplificato nella tabella che segue, indicando per ogni edificio le soluzioni proposte/applicabili.

MIGLIORIE OFFERTE ALL'AMMINISTRAZIONE SENZA ONERI AGGIUNTIVI						
Miglioria	Descrizione	Quantità offerta per immobile				Ecc.
		ED_01	ED_02	ED_03	Ecc.	
Tappeti barriera	Fornitura di tappeti antipolvere con il logo dell'A.C.	XX	XX	XX		
Buste portaombrelli	Fornitura di appositi <i>dispenser</i> di buste porta ombrelli del tipo Aquastop (o simile) da posizionare all'ingresso degli edifici	XX	XX	XX		
Installazione di asciugamani ad aria	Fornitura di asciugamani ad aria del tipo Dyson Airblade o similare, da installare nei bagni aperti al pubblico a maggiore affluenza, ove tali sistemi sono assenti o danneggiati.	XX				
Soluzioni per limitare la presenza di animali infestanti	Installazione di dissuasori ad aghi o fili ballerino in luoghi compromessi dalla presenza di piccioni		XX m	XX m		
	Distribuzione di disabitante per cani e gatti		XX l	XX l		

Ecc.

In tale sezione saranno altresì **indicate le modalità di impiego del sistema Orbio OS3** proposto dall'Offerente (*cfr § D.1.3.2*), ovvero saranno specificate le aree omogenee e/o i locali nei quali, in base agli accordi con l'A.C., il sistema potrà essere impiegato.

B.2.4.4) Livelli di servizio

Conterrà le **informazioni di base necessarie per la gestione ed il controllo del Livello di Servizio complessivo e dei singoli indicatori di prestazione** previsti dal Soggetto Aggregatore e dalle A.C.. Nella sezione saranno stabiliti i pesi attribuiti ai singoli servizi necessari per il calcolo degli Indicatori, il numero delle unità di controllo per ciascuna area omogenea presente e la dimensione del campione da sottoporre a controllo, secondo le modalità indicate dagli Atti di gara (CT, Art. 9.1). Per ciò che riguarda il dettaglio delle procedure di verifica dei Livelli di Servizio si rimanda al **§ D.3.1.1**. L'Offerente inserirà **ulteriori indicatori** che consentiranno di monitorare costantemente ogni aspetto operativo, economico e gestionale del servizio erogato con la funzione di controllare i risultati raggiunti a fronte degli obiettivi prefissati.

B.2.5) Modalità di condivisione del PDA con le Amministrazioni Contraenti

La formalizzazione e la presentazione alle A.C. del PDA redatto a seguito del recepimento della RPF avverrà con modalità idonee ad illustrare e rendere immediatamente comunicabili i caratteri principali e gli aspetti salienti della configurazione dei servizi proposta, con la finalità di far adeguatamente comprendere i criteri di definizione delle modalità di esecuzione dei servizi, nonché **fornire un idoneo supporto alla valutazione dei benefici e dei vantaggi conseguenti all'implementazione della proposta**.

Il Piano Dettagliato delle Attività, oltre a essere consegnato all'Ente in **forma cartacea**, sarà **reso disponibile sul Portale Web della Convenzione, in modo da consentire l'accesso e la navigazione dei dati attraverso il Sistema Informativo**; sul Portale ogni amministrazione avrà infatti a disposizione un'area riservata alla quale accedere mediante le credenziali comunicate in occasione dell'inoltro della RPF. Il **Portale Web** diverrà così il principale **strumento di supporto per la gestione integrata**, e la condivisione di tutti gli aspetti legati alla Convenzione e sarà quindi operativo sin dall'eventuale aggiudicazione al fine di supportare il processo di Attivazione della Convenzione anche attraverso la gestione e la condivisione dei diversi documenti previsti. In sede di trasmissione del PDA, dunque, il Responsabile del Servizio presenterà al Supervisore e/o ai referenti dell'Amministrazione oltre agli elaborati cartacei precedentemente descritti, anche la modalità di presentazione "elettronica" per illustrarne le modalità di utilizzo e le potenzialità.

Attraverso l'accesso agli elaborati del PDA in forma elettronica l'Amministrazione avrà la possibilità di utilizzare **strumenti interattivi per la navigazione e la consultazione dei dati sotto diverse forme** (tabelle, diagrammi, grafici etc) e secondo **differenti livelli o criteri di aggregazione e approfondimento** (servizio, edificio, commessa, etc) e avrà inoltre a disposizione la **consultazione dei dati di benchmark** e dei valori economici assunti a riferimento nelle analisi presentate. Saranno inoltre disponibili le **simulazioni effettuate dall'Offerente** sulle diverse configurazioni dei servizi possibili (che potranno prevedere l'attivazione dei servizi di pulizia con diverse opzioni di scelta degli *standard*, l'eventuale ricorso al presidio, ecc.) e le **relative valutazioni di natura tecnica ed economica** che hanno condotto alla soluzione offerta. In questo modo la presentazione digitale del PDA permetterà di mettere in luce l'aderenza della proposta presentata alle esigenze delle A.C., ancor più rispetto alle versione cartacea che sarà comunque stilata in modo da soddisfare le richieste del Capitolato.

Consultazione
PDA on line



Attraverso la **consultazione del PDA mediante il Portale Web**, l'Amministrazione avrà la possibilità di avanzare le proprie **osservazioni o richieste di modifiche e integrazione alla proposta di configurazione dei servizi presentata** dall'Offerente; saranno infatti disponibili nelle schermate di visualizzazione i collegamenti ad apposite funzionalità che consentiranno ai referenti autorizzati dell'Amministrazione di formulare la richiesta di revisione ovvero la condivisione degli elementi di natura tecnica ed economica presentati e proposti dall'Offerente sulla base delle valutazioni condotte. **Nel caso siano state avanzate richieste di variazione, attraverso il portale web esse saranno immediatamente recepite dall'Offerente il quale, a seguito della trasmissione formale della richiesta di variazione da parte della P.A. e secondo le tempistiche e le modalità previste, provvederà a presentare e rendere disponibile sul medesimo portale la versione aggiornata e integrata del PDA.**