

AUTOMOBILE CLUB VITERBO

**PRESCRIZIONI TECNICHE PER IL SERVIZIO DI PULIZIA E
DISINFEZIONE DEI LOCALI, ADIBITI AD UFFICI, MAGAZZINI E SIMILARI,
PER L'AUTOMOBILE CLUB VITERBO**

PREMESSA

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

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

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

In particolare si specifica che:

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

1. COMPOSIZIONE E SUPERFICI DEI LOCALI

I locali dove dovrà essere svolto il servizio sono ubicati in via ADOLFO MARINI n. 16, VITERBO

Descrizione dell'immobile

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

Superficie complessiva	mq. 240
Uso Ufficio	mq. 196
Uso Magazzino / Archivio	mq. 40
Aree esterne	mq. 0
Servizi igienici	Mq 4
Parti comuni	Mq 0
Balconi/Scale	Mq 0

1.2. Verbale di consegna degli immobili

Entro 7 (sette) giorni dalla sottoscrizione del contratto, tra l'Impresa e l'Automobile Club Viterbo, verrà redatto il verbale di consegna degli immobili che dovrà prevedere:

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

2. ATTREZZI, MATERIALI E PRODOTTI

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

La disinfezione consiste nell'applicazione di agenti disinfettanti, quasi sempre di natura chimica o fisica (calore), che sono in grado di ridurre, tramite la distruzione o l'inattivazione, il carico microbiologico presente su oggetti e superfici da trattare distruggendo i microrganismi patogeni. La disinfezione deve essere preceduta dalla pulizia per evitare che residui di sporco possano comprometterne l'efficacia.

In particolare, gli interventi di detersione e disinfezione dovranno riguardare gli ambienti di lavoro e delle aree comuni, compresa la pulizia di tutto ciò che è in vista come maniglie, porte, interruttori, termostati ambienti, pulsantiere, bocchette, plafoniere, chassis esterni delle apparecchiature di condizionamento, l'ingresso, maniglie porte ingresso, archivi al piano e di tutti gli scaffali nonché dei vetri e delle finestre, delle postazioni di lavoro come il piano scrivania, tastiere, schermi touch, mouse, degli armadi, delle sedie e dei servizi igienici ed ogni altra superficie con interventi aggiuntivi di detersione e disinfezione, utilizzando per tutto l'ufficio disinfettanti specifici attivi contro i virus nonché le postazioni di lavoro.

I prodotti utilizzati dovranno essere autorizzati e certificati con marcatura CE, biologici e biodegradabili al fine di non generare umidità, residui, irritazioni, corrosioni e tossicità ecc. e

dovranno essere conformi alle indicazioni contenute nella Circolare del Ministero Salute n. 5443 del 22 febbraio 2020.

La società dovrà adottare tutte le cautele necessarie in attuazione di quanto previsto dall'art. 26 D. Lgs. 81/2008. Gli addetti/operatori professionali che svolgono le attività di pulizia quotidiana degli ambienti e/o luoghi (spolveratura e spazzamento ad umido o con panni cattura-polvere, lavaggio, disinfezione, ecc.) devono correttamente seguire le procedure, i protocolli, le modalità, e adottare l'uso di Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), nel rispetto delle disposizioni previste nel programma operativo e tenuto conto dei provvedimenti normativi in materia i misure di prevenzione da covid-19.

La società dovrà procedere allo smaltimento del materiale utilizzato per le operazioni di sanificazione, compresi i dispositivi di sicurezza degli addetti al servizio, in conformità alla normativa vigente.

Con riferimento alla **disinfezione**, si precisa che essa consiste nell'applicazione di agenti disinfettanti che siano in grado di ridurre, tramite la distruzione o l'inattivazione, il carico microbiologico presente su oggetti e superfici da trattare distruggendo i microrganismi patogeni. La disinfezione deve essere preceduta dalla pulizia per evitare che residui di sporco possano comprometterne l'efficacia. In particolare, gli interventi di deterzione e disinfezione dovranno riguardare gli ambienti di lavoro e delle aree comuni all'utenza (es: maniglie, porte, interruttori, termostati ambienti, pulsantiere, corrimano,), nonché le postazioni di lavoro (es: piano scrivania, tastiere, schermi touch, mouse), gli armadi, le sedie ed i servizi igienici, ecc

Si precisa che, in considerazione dell'evolversi della situazione emergenziale in corso e delle eventuali ed ulteriori misure che saranno adottate per prevenire e contenere il contagio da Covid-19, nel corso del contratto, potrà essere disposta la chiusura temporanea della sede ovvero la variazione delle giornate di apertura della sede, sia in termini di riduzione che di estensione, con conseguente sospensione e/o modifica delle prestazioni lavorative. I servizi potranno, altresì, subire delle variazioni in termini di orario.

Sarà cura dell'Ente comunicare con congruo anticipo l'eventuale sospensione/riduzione dei servizi e/o la modifica delle giornate lavorative e/o degli orari.

L'Ente corrisponderà alla Società l'importo per le ore di servizio effettivamente espletate che dovranno risultare dai report di esecuzione lavoro allegati alle fatture mensili.

Il servizio deve essere svolto in conformità alle presenti disposizioni tecnico/prestazionali, agli accordi sindacali nazionali relativi al personale dipendente delle Imprese di pulizie e nell'osservanza della normativa vigente per l'utilizzo di attrezzature, macchinari e materiali previsti in ambito UE. La Società dovrà, altresì, attenersi a quanto previsto nei provvedimenti normativi e nel Protocollo dell'Ente in materia di misure di contrasto e di contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro, per la parte di pertinenza.

I prodotti disinfettanti utilizzati dovranno essere autorizzati e certificati con marcatura CE, biologici e biodegradabili, al fine di non generare umidità, residui, irritazioni, corrosioni e tossicità ecc. e dovranno essere conformi alle indicazioni contenute nella Circolare del Ministero Salute n. 5443 del 22 febbraio 2020.

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

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

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

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

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

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

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

La ditta deve fornire anche tutti i materiali per i servizi igienici (sapone liquido, carta igienica, salviettine di carta ecc.) nelle quantità previste e necessarie, posizionando anche i contenitori/erogatori della carta per le mani.

C.A.M. Criteri ambientali minimi

Ai sensi degli artt. 34 e 71 del Codice, l'impresa dovrà rispettare, nell'esecuzione dell'appalto, le disposizioni di cui al D.M. 24 maggio 2012, recante "*criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene*". La stazione appaltante procederà alle verifiche di cui al decreto all'avvio e durante l'esecuzione del servizio. L'appaltatore dovrà adeguarsi alle disposizioni di cui al suddetto decreto e produrre la documentazione ivi richiesta.

Eventuale pulizia delle vetrate esterne

Per il lavaggio della superficie totale delle vetrate esterne dovranno essere utilizzate apparecchiature adatte e dovranno essere manovrate da personale specializzato e competente.

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

2.1 Modalità di utilizzo dei prodotti e delle attrezzature

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. MODALITA' DI ESECUZIONE

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

Prescrizioni di carattere generale:

Le attività previste nel piano di lavoro settimanale devono intendersi come direttamente esecutive senza necessità alcuna di approvazione da parte dell'Automobile Club Viterbo.

Il programma operativo delle attività c.d. periodiche (con cadenza mensile, bimestrale ecc.) deve essere organizzato a cura del responsabile del servizio dell'Impresa, sulla base del piano dettagliato delle attività allegato al verbale di consegna e presa in carico degli immobili di cui al par. 1.2. Entro l'ultimo giorno lavorativo del trimestre precedente a quello di riferimento, ovvero ogniquale volta vengano apportate modifiche o aggiornamenti al piano dettagliato delle attività, il responsabile del servizio dell'Impresa consegnerà il programma operativo all'Automobile Club Viterbo, che ne prenderà visione al fine di programmare l'eventuale monitoraggio del servizio.

I tempi ed orari delle prestazioni periodiche verranno concordati dagli uffici e saranno rispettate, comunque, le prescrizioni dell'Impresa ed i tempi previsti per l'esecuzione.

Il servizio comprende la pulizia delle superfici, orizzontali e verticali, interne ed esterne dell'immobile e degli impianti igienico-sanitari; la pulizia delle dotazioni di mobili, arredi, apparecchiature, suppellettili, impianti e quanto altro ad uso ufficio; il servizio prevede anche la sostituzione ed il posizionamento del materiale per i servizi igienici (sapone liquido, carta igienica, salviettine di carta ecc.) nelle quantità previste e necessarie, nonché la sostituzione di sacchetti per i contenitori allocati presso i servizi igienici e per la raccolta differenziata.

Il materiale cartaceo dovrà essere raccolto e trasportato quotidianamente dagli appositi contenitori al punto di raccolta nei contenitori dell'Azienda Municipalizzata per l'Ambiente allocati all'esterno nei pressi dell'edificio. In ogni caso sarà cura dell'Automobile Club Viterbo predisporre le necessarie operazioni per facilitare lo sgombero e fornire le relative indicazioni per assicurare il rispetto delle prescrizioni in materia di raccolta differenziata di rifiuti.

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

Quotidianamente l'Impresa dovrà provvedere alla disinfezione delle superfici di ogni tipo, scrivanie, piani di lavoro, maniglie, etc.

L'Impresa si impegna ad eseguire le seguenti prestazioni:

Locali adibiti ad uso Ufficio	G	S	Q	M	T
Spazzatura e disinfezione di tutti i pavimenti delle stanze, corridoi, SALA RIUNIONI, anticamere con passaggio di panno umido con prodotti idonei	X				
Svuotatura e pulitura dei contenitori, dei cestini e trasporto del materiale di rifiuto ai luoghi di raccolta e trasporto quotidiano dei mastelli della differenziata fuori dal cancello	X				
Pulizia e disinfezione accurata dei bagni, dei sanitari, dei pavimenti, ecc.	X				
Sostituzione di asciugamani, carta igienica, disinfettanti, saponi, ecc.	X				
Spolveratura e disinfezione dei mobili, degli arredi, delle scaffalature, armadi e delle porte e delle porte d'ingresso	X				
Spolveratura mediante aspirapolvere elettrico, di tutti i zerbini, poltrone e tendaggi					X
pulizia dei vani di accesso agli uffici, limitatamente alle maniglie delle porte d' ingresso ed agli spazi antistanti	X				
pulizia di tutte le vetrate degli ingressi, porte a vetro e vetri siti nell'interno degli stabili					X
Spolveratura e pulizia di tutte le tende alla veneziana, dei soffitti, delle pareti e degli infissi fatte in modo da non danneggiare le tinteggiature e le vernici					X
Pulitura delle apparecchiature elettroniche, meccaniche ed informatiche, come descritto nel par. 2.1	X				
Disinfezione e sanificazione accurata dei sanitari, delle maioliche, dei pavimenti, ecc.	X				
Spolveratura a umido con prodotto disinfettante dei punti di contatto comune (interruttori, maniglie, pulsantiere, telefoni, corrimani ecc.)	X				
PULIZIA ESTERNA ACCESSO AGLI UFFICI E PULIZIA VETRI PORTE D'INGRESSO			X		

Locali adibiti a magazzino - archivi o assimilabili	G	S	Q	M	T
Spazzatura, lavaggio, pulitura di ogni tipo di pavimento		X			
Spolveratura e disinfezione armadi, arredi, scaffalature di ogni tipo, impianti					X
Rimozione materiale di rifiuto	X				

Spolveratura mediante attrezzature automatiche pareti, ripiani, soffitti					X
Altro (specificare secondo le esigenze dell'ufficio)					

Servizi diversi	G	S	Q	M	T
pulizia di tutti i vetri e vetrate di scale, androni, finestre interne ed esterne					X
Spolveratura e pulizia di tutti gli apparecchi telefonici con prodotti disinfettanti	X				
Smacchiatura delle porte e delle pareti lavabili in maniera tale da non danneggiare le tinteggiature e le vernici				X	
Lavaggio, disincrostazione e disinfezione dei servizi igienici, delle maioliche e delle apparecchiature igienico-sanitarie		X			
Altro (specificare secondo le esigenze dell'ufficio)					

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

Interventi da effettuare ogni qualvolta occorra:

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

4. ORARIO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO PERSONALE ADDETTO

Il servizio di pulizia dovrà essere assicurato con una cadenza di tre volte alla settimana, nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì, dopo le ore 18:15.

L'esecuzione dei lavori cc.dd. periodici deve essere svolta o nelle medesime giornate sempre dopo le ore 18:15 ovvero di sabato dopo le ore 13:00.

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

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

4.1 Personale addetto

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

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

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

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

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

L'Impresa assume ogni responsabilità inerente l'esecuzione del contratto, nonché la responsabilità per gli infortuni del personale addetto, che dovrà essere opportunamente addestrato ed istruito. La valutazione dei rischi propri dell'Impresa nello svolgimento della propria attività professionale resta a carico dello stesso, così come la redazione dei relativi documenti e la informazione/formazione dei propri dipendenti. L'Aggiudicatario è tenuto a garantire il rispetto di tutte le normative riguardanti l'igiene e la sicurezza sul lavoro con particolare riferimento alle attività che si espletano presso la Stazione appaltante.

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

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

5. VALUTAZIONE E CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

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

Gli esiti negativi delle verifiche potranno dare luogo all'applicazione delle penali di cui all'art.6 del Contratto.

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

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

5.1 Verifica dell'efficacia delle prestazioni erogate

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

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

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

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

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

L'incaricato Automobile Club Viterbo indicherà gli ambienti da ispezionare, le c.d. Unità di controllo (UdC).

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

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

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

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

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

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

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

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

La verifica verrà effettuata con le frequenze stabilite e valori effettivi dell'indicatore di riferimento inferiori al valore di 0,75 determineranno l'applicazione di una penale nella misura del 5% del canone mensile relativo ai mesi in cui è stata fatta la rilevazione (art.29).

5.2 Verifica della puntualità nell'esecuzione delle prestazioni

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

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

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

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

L'Impresa è tenuta a comunicare ogni eventuale variazione del programma operativo delle prestazioni periodiche almeno tre giorni lavorativi prima della data di esecuzione programmata; in caso contrario, ove l'esito delle verifiche risulti negativo, verranno applicate le penali di cui all'articolo 29 del contratto.

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

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

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

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