

RELAZIONE TECNICA

ANAC AUTORITÀ
NAZIONALE
ANTICORRUZIONE



L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PULIZIA E AUSILIARIATO PER L'IMMOBILE ADIBITO A SEDE ISTITUZIONALE DELL'AUTORITÀ, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI AGLI IMMOBILI IN USO, A QUALSIASI TITOLO, ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI (CATEGORIE MERCEOLOGICHE NN. 1, 4 E 5) – CIG APPALTO SPECIFICO: B5FC970C9D



TEAM SERVICE
1985 - 2025

Quarant'anni di storia e di futuro

SOMMARIO

PREMESSA – COMPANY PROFILE	1
A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	3
A.1 CERTIFICAZIONI	3
A.1.1 UNI ENI ISO 9001 Gestione della Qualità	3
A.1.2 Certificazione del sistema di gestione ambientale	3
A.1.3 Certificazione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3
A.1.4 Responsabilità sociale	3
A.1.5 Certificazione d'impresa Ecolabel per servizi di pulizia	3
A.2 QUALITA' DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	3
A.2.1 Adeguatezza della struttura organizzativa per i servizi di pulizia	3
A.2.1.1. Procedure di coordinamento / strumenti utilizzati ed interfaccia tra le varie figure	13
A.2.1.2. Modalità di interazione delle figure chiave dell'organizzazione e della SA	15
A.2.1.2.1. Tavoli di concertazione	16
A.2.1.2.2. Sistema Informativo [REDACTED]	16
A.2.1.2.3. Centrale Operativa di Supporto - Contact Center / Help Desk	16
A.2.1.2.4. Modalità interazione e procedure di coordinamento tra le diverse aree / funzioni / figure professionali	17
A.2.1.3. Struttura Logistica	18
A.2.1.4. Innovazione e sostenibilità nella scelta dei macchinari e dei prodotti	21
A.2.1.5. Innovazione tecnologica: l'integrazione dei robot nel servizio	21
A.2.1.6. Workforce Management e Ottimizzazione Operativa tramite Sistema Informativo [REDACTED]	22
A.2.1.7. Modalità e procedure di sostituzione degli addetti assenti	22
A.2.1.8. Modulo presenze, App e sistemi di tracciabilità del personale	23
A.2.1.8.1. Indisponibilità' del personale	23
A.2.1.9. Migliorie relative al servizio	24
A.2.2 Adeguatezza della struttura organizzativa per i servizi di ausiliariato	24
A.2.2.1. Modello organizzativo e figure professionali	25
A.2.2.2. Dimensionamento della struttura organizzativa	26
A.2.2.3. Procedure di coordinamento	26
A.2.2.4. Modalità di interfacciamento	27
A.2.2.5. Struttura logistica	27
A.2.3 Dotazione del personale dedicato al servizio di ausiliariato	27
A.2.3.1. Dotazione di attrezzature da lavoro per il servizio di portierato / reception	27
A.2.3.1.1. Telefono e/o interfono	27
A.2.3.1.2. Fornitura minipc + monitor	27
A.2.3.1.3. Fornitura strumenti di controllo	27
A.2.3.1.4. Fornitura bodycam	28

A.2.3.1.5.	Megafono	28
A.2.3.1.6.	Fornitura tablet	28
A.2.3.1.7.	Fornitura defibrillatore	29
A.2.3.1.8.	Fornitura divise di rappresentanza	29
A.2.3.1.9.	Kit antincendio.....	29
A.2.3.1.10.	Torçe Led ricaricabili	29
A.2.3.1.11.	Fornitura borse di sicurezza	30
A.2.3.1.12.	Fornitura tendiflex e paline indicative.....	30
A.2.3.1.13.	Armadi per la detenzione di documenti / strumenti (pc portatili, ecc)	30
A.2.3.1.14.	Attrezzature per lo spostamento pacchi interni	31
A.2.3.1.15.	Misurazione del consumo energetico	31
A.2.3.1.16.	Carrozzina per il trasporto di persone.....	31
A.2.3.1.17.	cassetta porta attrezzi	31
A.2.3.1.18.	Porta ombrelli	31
A.2.3.1.19.	Tappeto riduzione sporco	32
A.2.3.1.20.	Strumenti per il piccolo facchinaggio	32
A.2.3.1.21.	Postazione ergonomica smart	32
A.2.3.1.22.	Pulsante antiaggressione	32
A.2.3.1.23.	Cuffia microfono (per rispondere al telefono).....	32
A.2.3.1.24.	Totem informativo per mostrare informazioni e notizie.....	33
A.2.3.1.25.	Cassetta reclami (se vogliono usare un qualcosa per mettere indicazioni anonime).....	33
A.2.3.1.26.	Fornitura metal detector	33
A.2.3.1.27.	Fornitura termometro infrarossi	33
A.2.3.1.28.	Dotazione telecamere Poe	33
A.2.3.2.	Dotazione di attrezzature da lavoro per il servizio di facchinaggio.....	33

A.3 MISURE FORMATIVE E INFORMATIVE35

A.3.1	Qualità ed efficacia della formazione per il personale del fornitore / riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute	35
A.3.2	Modalità di erogazione della formazione	37
A.3.2.1.	Assesment del personale.....	37
A.3.2.2.	Piano formativo: tipologia, frequenza e numero di ore	37
A.3.2.3.	Metodologie e strumenti utilizzati nell'erogazione dei corsi	38
A.3.2.4.	Contenuti specifici della formazione servizio di pulizia	38
A.3.2.5.	Contenuti specifici della formazione servizio di facchinaggio	42
A.3.2.6.	Contenuti specifici della formazione servizio di portierato	43
A.3.2.6.1.	Formazione generale (FG) sull'offerente e sulla commessa	43
A.3.2.6.2.	Formazione relativa alla gestione delle emergenze (FE) (es. pronto soccorso e antincendio)	44
A.3.2.6.3.	Formazione relativa all'apprendimento delle lingue straniere (FL);	47
A.3.2.6.4.	Formazione relativa all'assistenza e accoglienza utenti esterni (FO).....	48
A.3.2.7.	Metodologia ed indicatori per valutare l'efficacia della formazione in termini di risultati apprezzabili sul livello di servizio erogato	49

A.3.2.8.	Frequenza e cadenza della formazione e dei percorsi di aggiornamento	51
A.3.2.9.	Targhettizzazione della formazione sulle esigenze specifiche della SA.....	51
A.3.2.10.	Sistemi di tracciabilità e rendicontazione della formazione.....	51
A.3.2.11.	Rendicontazione della formazione	52
A.3.2.12.	Sistemi innovativi adottati per la tracciabilità delle competenze	52

B. SERVIZI OPERATIVI E/O DI GOVERNO53

B.1 QUALITA' DEL PIANO DI LAVORO53

B.1.1	Metodologie tecnico-operative per l'esecuzione del servizio di pulizia	53
B.1.1.1.	Digitalizzazione e automazione dei processi.....	59
B.1.1.2.	Utilizzare la Lean Management e ottimizzare i processi.....	60
B.1.1.3.	Metodologia Kaizen	60
B.1.1.4.	People analytics e Processo decisionale basato sui dati (Data analytics)	61
B.1.1.5.	Miglioramento della Comunicazione e della Collaborazione.....	62
B.1.1.6.	Formazione e Sviluppo del Personale.....	62
B.1.1.7.	Benessere – Work life balance	62
B.1.1.8.	Innovazioni di processo e strumenti.....	63
B.1.1.8.1.	Sensori IoT.....	63
B.1.1.8.2.	Innovazione di prodotti –biotecnologie.....	64
B.1.1.8.3.	Robot	64
B.1.1.8.4.	Disinfezione e sanificazione	67
B.1.1.8.5.	Elementi purificanti e sanificazione olfattiva.....	67
B.1.1.8.6.	Logistica.....	68
B.1.2	Interventi specifici a richiesta in giorni non lavorativi / festivi, relativamente al servizio di pulizia.....	68
B.1.3	Modalità di esecuzione del servizio di ausiliariato	68
B.1.3.1.	Servizio di accoglienza e gestione informatica degli accessi.....	69
B.1.3.2.	Modulo gestione posta e pacchi.....	70
B.1.3.3.	Proposta per la gestione sicura delle chiavi	70
B.1.3.4.	Gestione dei segnali di allarme	71
B.1.3.5.	Accesso portatori di handicap	71
B.1.3.6.	Servizio eventi	71

B.2 QUALITA' DEI SERVIZI MIGLIORATIVI.....71

B.2.1	Riduzione tempi di sopralluogo per emergenza	71
B.2.2	Riduzione tempi di preventivo per richiesta di intervento.....	71
B.2.3	Funzionalità del Sistema Informativo	72
B.2.3.1.	Servizi di pulizia	73
B.2.3.1.1.	Fase di avvio	74
B.2.3.1.2.	Gestione del Censimento e Pianificazione Operativa	75
B.2.3.1.3.	Pianificazione Operativa e Monitoraggio	76
B.2.3.1.4.	Erogazione, gestione e coordinamento dei singoli servizi.....	76

B.2.3.1.5.	Dettaglio delle operazioni eseguite	78
B.2.3.1.6.	Modalità di aggiornamento	79
B.2.3.2.	Moduli Integrati: Customer Satisfaction e Logistica	79
B.2.3.2.1.	Customer Satisfaction	80
B.2.3.3.	Modulo Portierato / Reception.....	81
B.2.3.3.1.	Servizio di accoglienza e gestione informatica degli accessi	81
B.2.3.3.2.	Regolazione accessi del personale manutentivo e addetti alle pulizie	82
B.2.3.3.3.	Modulo gestione posta e pacchi	82
B.2.3.3.4.	Gestione informatizzata bacheche chiavi.....	82
B.2.3.3.5.	Gestione dei segnali di allarme.....	83
B.2.3.3.6.	Accesso portatori di handicap.....	83
B.2.3.3.7.	Attività di reception e di assistenza di sala.....	83
B.2.3.3.8.	Sorveglianza presidi primo soccorso - antincendio	83
B.2.3.3.9.	Gestione apparati di videosorveglianza	84
B.2.3.4.	Gestione del Servizio di Facchinaggio interno tramite il Sistema Informativo - Modulo facchinaggio.....	84
B.2.3.4.1.	Sistema di Etichettatura con QR Code per il Tracciamento delle Operazioni.....	84
B.2.3.4.2.	Dematerializzazione e Archiviazione Digitale dei Dati	85
B.2.3.4.3.	Integrazione dell'Intelligenza Artificiale nella Gestione del Servizio	85
B.2.3.4.4.	Sopralluogo da Remoto tramite Tecnologia RTCC	85
B.2.3.5.	Sistema informativo su tablet	86
B.2.3.6.	App [REDACTED].....	86
B.2.3.7.	Certificazioni e conformità.....	86

B.3 SISTEMI DI CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO.....87

B.3.1	Sistema di Monitoraggio del Servizio di pulizia.....	87
B.3.1.1.	Struttura del Sistema Informativo e Funzionalità Integrate	87
B.3.1.2.	Architettura Organizzativa del Controllo	87
B.3.1.3.	Monitoraggio dell'Esecuzione del Servizio	88
B.3.1.4.	Controllo della Qualità e Misurazione delle Prestazioni	88
B.3.1.5.	Gestione delle Non Conformità e Azioni Correttive	90
B.3.1.6.	Indicatori di Qualità e Reportistica.....	91
B.3.1.7.	Garanzia di Efficienza ed Efficacia.....	91
B.3.1.8.	Strumenti utilizzati per la verifica degli standard dei risultati.....	92
B.3.1.9.	Modalità di attivazione di possibili azioni preventive e/o correttive	93
B.3.1.10.	La costruzione e la definizione degli indicatori	94
B.3.1.10.1.	La rendicontazione degli Indicatori	95
B.3.1.11.	Standard di Qualità e Controllo delle Performance (KPI & SLA)	95
B.3.2	Resoconto semestrale	95

C. SOSTENIBILITA' AMBIENTALE E RIDUZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE95

C.1 SOLUZIONI TECNICHE95

C.1.1	Prodotti, sistemi e soluzioni per la riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute.....	95
C.1.1.1.	Prodotti chimici professionali.....	97
C.1.1.1.1.	Ecocaps	99
C.1.1.1.1.	Sistemi di diluizione.....	100
C.1.1.2.	Attrezzature manuali – Carrelli Alpha di Filmop.....	100
C.1.1.3.	Panni utilizzati nei sistemi di pulizia - Vileda	102
C.1.1.4.	Macchine professionali – Fimap.....	103
C.1.1.5.	Impostazione tecnica ed organizzativa orientata alla sostenibilità ambientale.....	105
C.1.1.1.	Sistemi e prodotti con riduzione impatto ambientale: tabella riassuntiva	107
C.1.1.2.	Monitoraggio e controllo dei risultati.....	108
C.1.2	Certificazione Ecolabel dei prodotti per le pulizie	108
C.2	SOLUZIONI ORGANIZZATIVE	108
C.2.1	Documenti in formato elettronico.....	108
D.	SOSTENIBILITA' SOCIALE	108
D.1	SOSTENIBILITA' SOCIALE	108
D.1.1	Certificazione parità di genere.....	108

PREMESSA – COMPANY PROFILE



Il **Consorzio Stabile Team Service** (di seguito l’Offerente), realtà **interamente italiana** attiva da 40 anni sul mercato nazionale, vanta una consolidata esperienza nell’ambito del Global Service, con particolare specializzazione nei servizi di Pulizia e Igiene Ambientale, Disinfestazione e Derattizzazione, Portierato e Reception, Facchinaggio e Traslochi, Manutenzione, e servizi affini. L’Offerente opera con personale formato e altamente qualificato, garantendo standard elevati di professionalità e affidabilità sia per Clienti pubblici che privati.

Attualmente, la società impiega oltre 3.000 dipendenti e serve più di 200 clienti distribuiti su tutto il territorio nazionale, grazie a un’articolata rete di sedi operative e a tre sedi direzionali situate a **Roma, Milano e Napoli**. In particolare, la sede principale e amministrativa del Consorzio, localizzata in **Via Girolamo Benzoni 45 a Roma**, rappresenta il fulcro strategico e organizzativo delle attività aziendali.



Tale collocazione, **a soli 15 minuti dalla sede della stazione appaltante**, consente di garantire una presenza costante e operativa, assicurando la massima disponibilità della struttura dirigenziale e operativa per ogni esigenza che dovesse manifestarsi. All’interno della sede romana operano infatti i referenti di commessa, i responsabili dei principali dipartimenti aziendali e le figure chiave per la gestione e il coordinamento delle attività.

Questa vicinanza logistica, unita a una struttura organizzativa solida e flessibile, ci permette di **offrire un servizio altamente reattivo, personalizzato e monitorato in tempo reale**. L’efficienza nella gestione delle risorse e la supervisione diretta delle prestazioni rappresentano elementi fondamentali per assicurare un supporto continuo e di qualità in ogni ambito operativo.

ELENCO DELLE CERTIFICAZIONI POSSEDUTE

ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN 13549:2003
ISO 45001:2018	ISO 14001 / UNI EN ISO14001:2015
SA 8000:2014	UNI PdR 125:2022
ISO 30415:2021	UNI ISO 37001:2016
ISO/IEC 27001:2013	UNI EN 16636:2015
Registrazione EMAS	ECOLABEL
Rating di Legalità ★★ ★	

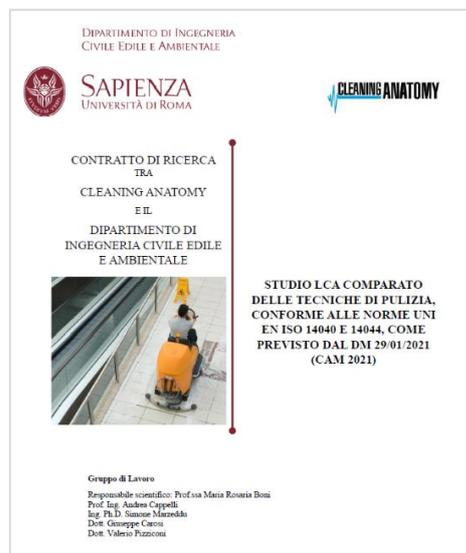


Inoltre, la società ha redatto e reso disponibile per i propri Stakeholder il **Bilancio di Sostenibilità** in **maniera volontaria**, anticipando l’obbligatorietà della redazione prevista a partire dal 2025. Il Bilancio di sostenibilità ha l’obiettivo di dare evidenza del valore che Team Service crea per i nostri stakeholder e degli **impatti sociali, ambientali e economici che genera**. Si ha quindi l’opportunità di leggere attraverso un’unica lente e in maniera integrata tutte le **iniziative e azioni poste in essere dalla Azienda, sempre impegnata in un processo di crescita, miglioramento e innovazione**.

Team Service ha reso il proprio servizio di pulizia oggetto di uno **Studio LCA comparativo delle tecniche di pulizia**, conforme alle norme **UNI EN ISO 14040 e 14044**, così come previsto dal **DM 29/01/2021 (CAM 2021)**.

Lo Studio è stato condotto da **Cleaning Anatomy s.r.l.**, con codice fiscale e partita IVA n. 02466460512, e il **Dipartimento di Ingegneria, Civile, Edile e Ambientale - Sapienza Università di Roma** (DICEA) con codice fiscale n. 80209930587 e partita IVA n. 02133771002.

In particolare, presso il Presidio Civile "Santi Antonio e Biagio", situato in via Venezia n. 16 ad Alessandria (AL), è stato condotto uno studio LCA comparativo volto ad analizzare l'attuale servizio di pulizia e a confrontarlo con un nuovo approccio operativo. Da questo studio e dai suoi risultati ha preso origine il "Metodo Team Service", un servizio di pulizie certificato sviluppato appositamente per migliorare le performance ambientali. Tale metodo, affiancato ora all'attività ordinaria, si avvale delle metodologie tecniche e degli strumenti innovativi illustrati nella presente relazione.



L'obiettivo della nostra società è garantire un servizio di **pulizia, portierato, facchinaggio e supporto operativo** altamente efficiente, assicurando **elevati standard di qualità, sicurezza e ottimale fruibilità degli spazi**. Grazie a un'organizzazione solida e a un team di professionisti qualificati, garantiamo il controllo degli accessi, la sorveglianza attiva, il supporto logistico e un servizio di pulizia di qualità ed efficiente, prevenendo criticità e migliorando l'esperienza degli utenti. Il nostro valore aggiunto risiede nella **capacità di personalizzare il servizio** in base alle specifiche esigenze dell'Ente, nell'utilizzo di **tecnologie avanzate per l'igiene, la sicurezza e il monitoraggio** e in un approccio proattivo nella gestione delle emergenze. Sceglierci significa affidarsi a un partner **affidabile, esperto e orientato alla qualità**, capace di offrire soluzioni su misura e un servizio efficiente e conforme alle normative di settore.

Ogni operatore del nostro team possiede competenze specifiche ed è costantemente aggiornato attraverso programmi di formazione mirati, in linea con le più recenti normative e innovazioni tecnologiche nel settore della sicurezza.

Poniamo grande attenzione alla personalizzazione del servizio, adattandolo alle esigenze concrete riscontrate sul campo. L'efficacia delle soluzioni adottate viene monitorata con continuità dal nostro Responsabile del Servizio, supportato dal Gestore del Servizio, attraverso un dialogo costante con il **Cliente (di seguito anche Stazione Appaltante - SA)** per individuare eventuali migliorie e ottimizzazioni.

L'integrazione tra competenze specialistiche e strumenti tecnologici avanzati rappresenta un elemento distintivo del nostro operato, permettendo di elevare i livelli di sicurezza e ottimizzare la gestione operativa. Questo approccio ci consente di rispondere con tempestività ed efficacia a situazioni critiche, garantendo un servizio sempre affidabile e all'avanguardia.

In un contesto competitivo, ci impegniamo a mantenere elevati standard di qualità, supportati dalla fiducia e dalla soddisfazione dei nostri Clienti. I numerosi incarichi di prestigio che ci sono stati affidati tra cui, citando solo quelli presenti nella



città di Roma, quelli di **ATAC S.p.A., Atac Metro, Hotel Barberini, Dicastero per l'Evangelizzazione a Piazza di Spagna, Archivio Segreto Vaticano, Fibercop**

Roma, Telecom Lotto Roma, tutti con sedi limitrofe alla Stazione Appaltante testimoniano la nostra professionalità e il valore delle soluzioni offerte.

A. ORGANI

A.1 CERTIFICAZIONI

A.1.1 UNI ENI ISO 9001 Gestione della Qualità

L’Offerente è in possesso della certificazione **ISO 9001:2015 certificato num IT04/0638** rilasciata dall’Ente certificatore SGS, con validità sino al 28/06/2025

A.1.2 Certificazione del sistema di gestione ambientale

L’Offerente è in possesso della certificazione **ISO 14001:2015 certificato num IT08/0394** rilasciata dall’Ente certificatore SGS, con validità sino al 21/04/2026

A.1.3 Certificazione del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

L’Offerente è in possesso della certificazione **UNI ISO 45001: 2018, certificato num. 2614**, rilasciata da Quaser Certificazioni con scadenza in data 05/06/2025

A.1.4 Responsabilità sociale

L’Offerente è in possesso del sistema di Gestione per la responsabilità sociale **SA 8000:2014, certificato num. IT 15/0028**, rilasciata dall’Ente di Certificazione SGS, con validità sino al 13/01/2027

A.1.5 Certificazione d’impresa Ecolabel per servizi di pulizia

L’offerente si impegna a rendere il servizio di pulizia nella presente commessa attraverso la propria divisione “**Team Service Green**” che ha ottenuto la certificazione Ecolabel con valutazione >26 punti

A.2 QUALITA’ DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A.2.1 Adeguatezza della struttura organizzativa per i servizi di pulizia

L’Offerente ha definito la **strutturazione della propria organizzazione** dopo aver articolato l’intero periodo contrattuale in **tre macrofasi omogenee**, distinte in base alla tipologia di attività da svolgere:

1. **Fase di Avvio,**
2. **Fase di erogazione, gestione e coordinamento dei singoli servizi,**
3. **Fase di Chiusura.**

Al fine di garantire una gestione efficace ed efficiente dei processi, si è ritenuto opportuno adottare lo strumento organizzativo **Work Breakdown Structure (WBS)**, mediante il quale le suddette fasi sono state ulteriormente scomposte in **pacchetti principali di attività (Work Package – WP)**, come di seguito rappresentati e ampiamente descritte al § B.1.1. dove sono illustrate le metodologie seguite:

Conseguentemente a questa suddivisione della commessa, la **struttura organizzativa dell’Offerente proposta**, di seguito descritta, prevede una struttura snella e facilmente modulabile, supportata da strumenti tecnologici e non (**Sistema Informativo §A.2.1.2.2 / B.2.3, Centrale Operativa Supporto / Contact Center §A.2.1.2.3, Tavoli di concertazione §A.2.1.2.1** ecc) che consentono alla SA di conoscere in *real time* lo stato del servizio.

Essa è suddivisa su **3 macro livelli** che interagiscono tra loro e con le funzioni indicate dalla SA attraverso gli strumenti di seguito descritti. Mentre le prime due macro aree fanno capo alla struttura generale e interagiscono e vengono attivate di volta in volta sulla commessa, la relativa **sezione operativa viene modellata secondo le esigenze della singola commessa**.

I macro livelli si suddividono quindi nel (1) livello **Direttivo Gestionale**, (2) nel livello di **Governo, Coordinamento e Controllo** ed infine (3) nel livello **Operativo**, al di sopra del quale viene individuata la figura del **Gestore del Servizio che sarà l'unico referente con la SA relativamente a tutte le problematiche e contestazioni che riguardano il servizio**. Questa figura, descritta approfonditamente subito dopo la rappresentazione dell'organigramma, sarà il *trait d'union* tra la struttura di Governo aziendale e le figure operative

L'Organigramma viene di seguito illustrato:

1) LIVELLO DIRETTIVO GESTIONALE

In questo livello Direttivo Gestionale si assumono le responsabilità di gestione e indirizzo strategico della commessa, con l'attribuzione di tutte le funzioni tecniche necessarie per la sua realizzazione, nonché delle attività di supporto centralizzato alla struttura operativa. L'obiettivo principale è garantire il rispetto degli standard qualitativi, monitorando costantemente, in collaborazione con il **Responsabile della Qualità (RQ)**, che i processi seguiti siano conformi sia al Contratto che alle procedure aziendali certificate. All'interno di questa struttura operano le Funzioni di Management, che si occupano della gestione amministrativa ed

economica, della logistica e degli approvvigionamenti, della gestione del personale e della sua formazione, oltre che dei servizi informatici.

2) LIVELLO DI GOVERNO, COORDINAMENTO E CONTROLLO

A questo livello, la figura di riferimento è il **Responsabile del Contratto (RC)**, un'ulteriore figura che l'Offerente prevede di inserire sulla commessa. Questa figura rappresenta il punto di **contatto con il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) e con il Direttore dell'Esecuzione della Committente (DEC) per la gestione di governo della Commessa** e monitorerà gli aspetti economici, relazionandosi con l'area di Management e partecipando ai tavoli di concertazione (§ A.2.1.2.1.), dove illustrerà l'andamento dei servizi, verificherà l'efficacia delle migliorie proposte e analizzerà insieme alla SA i report sulla **Customer Satisfaction** per proporre eventuali variazioni / migliorie.

In questo livello, rientrano anche tutte le funzioni di coordinamento e controllo, tra cui il **Team QSAE** (Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Etica), il cui **Responsabile sarà molto attivo presso la sede, soprattutto nelle fasi iniziali**, per monitorare l'andamento dei servizi e predisporre relazioni periodiche da sottoporre alla S.A. per la valutazione dei servizi resi.

3) LIVELLO OPERATIVO

Il Gestore del Servizio (GS), come predetto, unico referente con la SA relativamente a tutte le problematiche e contestazioni che riguardano il servizio, è incaricato della gestione dei servizi di pulizia, sanificazione, disinfestazione, derattizzazione, portierato e facchinaggio e tutti i servizi complementari che dovessero essere richiesti, sia sotto il profilo operativo che qualitativo. Questo compito implica una costante verifica della qualità del servizio, sia in loco che attraverso i report di controllo e di soddisfazione redatti dal personale operativo, dal Responsabile della Qualità (RQ) e dai feedback ricevuti dalla Stazione Appaltante (S.A.). **Inoltre, il GS riporterà al RC lo stato del servizio e le migliorie / variazioni che ritiene necessarie, affiancandolo durante i tavoli di concertazione, dove illustrerà l'andamento dei servizi**

Questa figura sarà il riferimento presso le sedi della SA e coordinerà i **Referenti Operativi (RO)**, che verranno selezionati tra il personale assunto, supportandoli e verificando che le linee guida delineate dal Responsabile di Contratto e dalla Dirigenza aziendale vengano seguite. Contestualmente verificherà che i servizi vengano resi in maniera ottimale, riscontrando l'esistenza di problematiche.

Tutto il personale impegnato, **come indicato nel livello Operativo proposto nell'Organigramma di Commessa**, verrà **organizzato per immobile e per servizio** erogato al fine di garantire la gestione completa e autonoma delle attività e delle risorse necessarie, assicurando al contempo un'elevata specializzazione e un'approfondita conoscenza degli ambienti da parte del personale assegnato.

Tale scelta organizzativa consente il contenimento del turn-over del personale, in quanto prevede la messa a disposizione, per ciascuna sede e servizio, di un adeguato numero di addetti qualificati e formati in grado di subentrare ai colleghi in caso di necessità. Tutto il personale riceverà **ad inizio appalto formazione necessaria sulle norme di educazione che definiscono i criteri di un comportamento civile e di correttezza nel lavoro**.

Di seguito si illustrano i **ruoli, i compiti/responsabilità, la presenza, la reperibilità e la dipendenza gerarchica delle figure professionali indicate negli organigrammi** sopra riportati.

► Responsabile del Contratto (RC)

È il responsabile, attraverso le funzioni di staff, dei risultati complessivi dei servizi erogati e ha, prevalentemente, una funzione di supervisione generale della commessa in termini di decisioni a medio termine, essendo a lui delegate le principali decisioni gestionali ed operative per l'efficace esecuzione del contratto. Nello specifico svolge le seguenti funzioni di supervisione e coordinamento delle attività pianificate insieme alle unità di staff:

- *verifica gli andamenti degli indicatori economici e qualitativi della commessa,*
- *gestisce i rapporti con il DEC ed il RUP indicati dalla SA,*
- *ha da parte dell'offerente piena delega ad operare e prendere decisioni in merito alla commessa;*
- *verifica delle necessità, delle opportunità, delle criticità strategiche e delle eventuali aree di miglioramento manifestate dalla SA;*

- *controlla il rendimento e il livello qualitativo dei servizi, provvedendo a disporre per l'applicazione delle eventuali misure correttive.*

L'offerente prevede di indicare come **Responsabile di Contratto** sulla presente commessa è il **Dott.**

► **Gestore del Servizio (GS)**

È il responsabile della gestione operativa della commessa ed è il **referente** con la singola o gruppo di Enti aderenti relativamente a **tutte le problematiche e contestazioni che riguardano il servizio**. I suoi compiti sono:

- *organizza i turni del personale e ne verifica la presenza. Organizza le ferie, le sostituzioni in caso di assenze brevi o lunghe e organizza gli operatori per i picchi di servizi*
- *gestisce i rapporti con il DEC ed il RUP indicati dalla SA relativamente a tutte le problematiche e alle contestazioni. Di questi eventi ne riferisce e al Responsabile di Contratto,*
- *ha da parte dell'offerente piena delega ad operare e prendere decisioni in merito alla commessa relativamente alla gestione operativa;*
- *verifica delle necessità, delle opportunità, delle criticità e concorda con il Responsabile di Contratto delle eventuali aree di miglioramento manifestate dalla SA;*
- *controlla il rendimento e il livello qualitativo dei servizi, provvedendo a disporre per l'applicazione delle eventuali misure correttive, d'intesa con il RC*

Un estratto del CV del Gestore d servizio viene di seguito proposto: oltre al [REDACTED], che viene indicato come gestore del servizio, si propone anche il curriculum vitae del sostituto (Vice), i [REDACTED], in caso di assenza per qualsiasi motivo

Il **Gestore del Servizio** sarà sempre raggiungibile telefonicamente **h24/24, 7/7 giorni**. In fase di avvio del servizio si individuerà, inoltre, un sostituto di riferimento, il quale interverrà in caso di assenza del titolare, per malattia, ferie, ecc.



Rispetto alla richiesta fatta dalla SA, l'offerente prevede di istituire **una figura di collegamento tra gli operatori che garantiscono il servizio di pulizia e quelli impegnati nel servizio di facchinaggio interno**, mentre verrà istituita **una figura analoga solo per il servizio di portierato / reception** - che verrà descritta nel sottoparagrafo successivo.

► **Referente Operativo (RO) (Caposquadra del Servizio di Pulizia e Facchinaggio Interno)**

Il **Referente Operativo** per i servizi di **Pulizia e Facchinaggio Interno** rappresenta la figura di riferimento per la gestione quotidiana delle attività presso le sedi oggetto dell'appalto. Selezionato tra il personale attualmente impiegato sulla commessa, assume il ruolo di coordinatore operativo delle squadre di lavoro, garantendo il presidio costante delle attività e assicurando l'esecuzione dei servizi secondo le disposizioni contrattuali e gli standard qualitativi richiesti.

È responsabile dell'organizzazione operativa dei servizi, della pianificazione dei turni, della gestione delle sostituzioni, nonché del monitoraggio continuo delle prestazioni erogate. Opera in stretto raccordo con il **Gestore del Servizio**, al quale riferisce periodicamente circa lo stato di avanzamento delle attività, segnalando eventuali criticità e proponendo soluzioni operative migliorative.

Nell'ambito del **servizio di pulizia**, il Referente cura l'assegnazione delle squadre in funzione degli ambienti da trattare, delle specificità delle strutture e delle esigenze della Committenza. Supervisiona l'utilizzo corretto delle attrezzature e dei materiali, verifica la regolare esecuzione degli interventi attraverso controlli periodici e garantisce il rispetto delle normative di sicurezza. È inoltre responsabile della formazione continua del personale, promuovendo l'adozione di corrette procedure operative e l'aggiornamento sull'uso dei prodotti.

Per quanto riguarda il **servizio di facchinaggio interno**, il Referente coordina le attività di movimentazione manuale e meccanizzata di materiali, arredi, documentazione e apparecchiature, assicurando una gestione efficiente e tempestiva in base alle priorità operative e alle richieste del Committente. Organizza le operazioni relative a trasporti interni, carico/scarico, smistamento e allestimento degli ambienti, supportando anche piccoli traslochi interni e operazioni logistiche straordinarie. È incaricato della corretta assegnazione dei compiti al personale addetto e del controllo dell'uso conforme dei dispositivi di protezione individuale e collettiva.

Il **Referente Operativo** rappresenta inoltre l'interfaccia diretta con il Committente e con il Contact Center, al fine di raccogliere segnalazioni, aprire ticket per interventi straordinari e assicurare una tempestiva risoluzione delle problematiche. Redige e aggiorna la reportistica necessaria alla consuntivazione delle attività e contribuisce attivamente al mantenimento degli standard di qualità e all'efficienza complessiva del servizio.

Dotato di elevate capacità organizzative, di problem solving e di una solida esperienza nei servizi multiservizio, il Referente Operativo costituisce un elemento chiave per garantire continuità, affidabilità e qualità nell'erogazione delle prestazioni contrattualizzate.

Per la descrizione del Referente operativo che si occuperà in particolare del servizio di portierato si rimanda al punto **§A.2.2.1**, dove verrà illustrato.

Si continua nell'illustrazione delle altre figure aziendali impegnate nella commessa ma si precisa che nella descrizione di queste **ulteriori funzioni**, trattandosi di Divisioni e del loro relativo responsabile, viene indicata l'esperienza lavorativa ed il titolo di studio esclusivamente di quest'ultimo e non dell'intero ufficio, evidenziando il livello medio contrattuale e il numero delle persone presenti nella relativa divisione:

		09:00 – 18:00	1	5	09:00 – 18:00	5%
Funzione direttiva		09:00 – 18:00	1	5	09:00 – 18:00	5%
		09:00 – 18:00	1	5	09:00 – 18:00	6%
		09:00 – 18:00	1	5	09:00 – 18:00	6%
		09:00 – 18:00	1	5	09:00 – 18:00	8%
		09:00 – 18:00	1	5	09:00 – 18:00	5%
		Management		11		
Management di commessa		09:00 – 18:00	1	5	09:00 – 18:00	25%
		00:00 – 24:00	1	6	00:00 – 24:00	100%
		00:00 – 24:00	1	6	00:00 – 24:00	
		09:00 – 18:00	1	5	09:00 – 18:00	50%
		09:00 – 18:00	1	5	09:00 – 18:00	25%
		09:00 – 18:00	1	5	09:00 – 18:00	15%
		09:00 – 18:00	3	5	09:00 – 18:00	25%
		09:00 – 18:00	2	5	09:00 – 18:00	10%
		09:00 – 18:00	3	5	09:00 – 18:00	5%
Totale funzioni di coordinamento e controllo			14			2,50
Numero totale risorse FTE – struttura organizzativa						2,9

Per quanto riguarda la gestione operativa sulla commessa, l’Offerente prevede la seguente distribuzione del personale sull’immobile

SERVIZIO	LIVELLO	NUMERO OPERATORI	GIORNI LAVORATI	FASCIA ORARIA	MONTE ORE SETTIMANA UNITARIO
Pulizie	IV Multiservizi	1**	Lun-Ven	06:00-09:00	15
	III Multiservizi	1*	Lun-Ven	06:00-08:00*	10
	II Multiservizi	4	Lun-Ven	06:00-08:00	10
	II Multiservizi	5	Lun-Ven	06:00-08:30	12,5
Presidio	IV Multiservizi	1	Lun-Ven	09:00 – 12:30	17,5
	II Multiservizi	1	Lun-Ven	12:30 – 17:00	22,5

* L’operatore in questione sarà maggiormente qualificato e verrà impiegato nella fascia 06:00-08:00 come operatore delle pulizie mentre nelle ore successive (ore 08:00 – 12:00) avrà compiti di facchinaggio

** L’operatore sarà impegnato nella prima fascia come operatore delle pulizie (06:00-09:00) e impiegato nel presidio nelle restanti (09:00 – 12:30)

L’operatore evidenziato in **rosso** sarà una nuova assunzione

In conformità a quanto previsto dall’art. 57 del D.lgs. 36/2023 e dalla **lex specialis** di gara, l’Offerente garantirà prioritariamente l’assorbimento nel proprio organico di tutto il personale attualmente impiegato dall’aggiudicatario uscente. Tale personale sarà affiancato da **1 nuova unità lavorativa**, al fine di garantire la piena copertura del fabbisogno operativo del nuovo appalto.

Tutti i lavoratori, compresi quelli che effettueranno i servizi ausiliari, saranno inquadrati secondo le disposizioni del **CCNL Multiservizi**, individuato quale contratto collettivo di riferimento per il settore, in quanto offre maggiori garanzie e condizioni di miglior favore rispetto ad altri contratti applicabili.

Come illustrato nella tabella di dettaglio, l'Offerente assicurerà il pieno assorbimento del personale avente diritto, garantendo per ciascuna unità riassorbita:

- il mantenimento del livello di inquadramento attualmente riconosciuto;
- la conservazione degli scatti di anzianità maturati e maturandi;
- la garanzia di un monte ore settimanale almeno pari a quello precedentemente svolto;

Al fine di valorizzare il know-how maturato dal personale già operante nell'appalto, in particolare per quanto concerne la conoscenza delle strutture, l'Offerente si impegna a mantenere, ove possibile, l'attuale distribuzione degli operatori nelle rispettive postazioni. Ciò consentirà di ridurre eventuali disagi organizzativi, soprattutto nella fase di avvio del nuovo contratto, evitando significativi spostamenti del personale.

Nel caso in cui il personale da riassorbire non fosse disponibile, l'Offerente procederà all'individuazione delle risorse necessarie attingendo prioritariamente al proprio organico. Qualora ciò non fosse sufficiente, il reclutamento avverrà attraverso i consueti canali di selezione, tra cui:

- candidature e curriculum già presenti nei database aziendali;
- pubblicazione di annunci sul sito web aziendale e su portali specializzati;
- collaborazione con società di recruiting esterne specializzate.

Nella selezione delle nuove risorse, costituirà requisito preferenziale la residenza nelle aree limitrofe alle strutture oggetto dell'appalto, al fine di garantire maggiore continuità e stabilità al servizio.

L'intero processo di selezione e assunzione sarà gestito attraverso procedure di recruiting consolidate, adottate a livello nazionale dallo **Staff Risorse Umane**. Prima dell'effettiva assegnazione alle attività operative, tutti gli Addetti saranno sottoposti a un percorso di formazione specifico e saranno affiancati da personale esperto per un periodo congruo, così da garantire un graduale inserimento nel servizio e l'immediata operatività.

Come evidenziato nell'organigramma precedentemente presentato, l'Offerente ha strutturato l'organizzazione del servizio prevedendo una **chiara suddivisione delle responsabilità e dei flussi operativi**.

In particolare, è stata individuata la figura del Gestore del Servizio (GS), quale principale interfaccia con la Stazione Appaltante (SA), responsabile del coordinamento generale di tutte le attività previste dal contratto. Per garantire un presidio costante ed efficace su ciascuno dei tre macro-servizi oggetto dell'Appalto (Pulizia, Portierato/Reception e Facchinaggio Interno), l'Offerente ha designato un Referente Operativo (RO) dedicato per ogni servizio. Ogni RO opererà sotto la supervisione del Gestore del Servizio, assicurando la pianificazione delle attività, il coordinamento degli operatori e la gestione delle eventuali criticità.

Per garantire la continuità operativa e il costante monitoraggio del servizio, è inoltre previsto che in ogni turno sia sempre presente un Referente Operativo, così da assicurare una gestione immediata ed efficace di qualsiasi necessità o problematica operativa.

I Referenti Operativi saranno dotati di adeguati strumenti di comunicazione, tra cui:

- **Cellulare aziendale** per garantire la reperibilità e la tempestiva gestione delle segnalazioni;
- **Accesso ai sistemi aziendali** per la registrazione e il monitoraggio delle attività operative;
- **Interfaccia con il Contact Center**, attraverso il quale potranno raccogliere le richieste della Committente, aprire ticket per i servizi di facchinaggio e segnalare eventuali anomalie riscontrate nei servizi di portierato e reception.

L'organizzazione del servizio è stata progettata per garantire efficienza, tempestività di intervento e un elevato standard qualitativo, assicurando un costante raccordo tra il personale operativo, il Gestore del Servizio e la Committenza.

A.2.1.1. Procedure di coordinamento / strumenti utilizzati ed interfaccia tra le varie figure

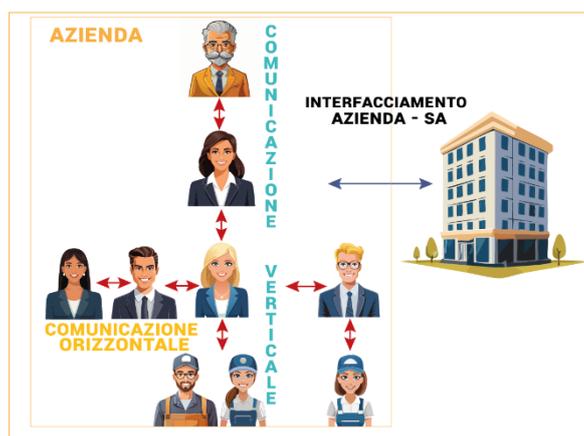
Nella gestione di servizi "complessi", la capacità di assicurare un'efficace gestione dei rapporti tra i diversi attori coinvolti rappresenta un fattore critico di successo. In questo contesto, il corretto **coordinamento interno** tra i ruoli aziendali e l'**interfacciamento esterno** con la stazione appaltante assumono un ruolo centrale, richiedendo un'architettura organizzativa e relazionale solida, supportata da strumenti adeguati e processi strutturati, che possono essere così distinti:

Coordinamento Verticale

Il **coordinamento verticale** riguarda la relazione tra i diversi livelli gerarchici all'interno dell'organizzazione, dalla direzione strategica fino agli operatori esecutivi. Ha lo scopo di assicurare che le direttive aziendali vengano recepite correttamente e trasformate in azioni operative coerenti con gli obiettivi di progetto.

Tra gli strumenti principali utilizzati per favorire questo tipo di coordinamento troviamo:

- **Sistema Informativo:** consente il flusso strutturato delle informazioni tra direzione, management e operativi, assicurando tracciabilità e condivisione delle decisioni.
- **Procedure Operative Standard (SOP):** documentano i processi aziendali in modo sistematico, garantendo uniformità nell'esecuzione e facilitando l'addestramento del personale.
- **Sistemi di Reporting e Dashboard (presenti nel SI):** permettono un monitoraggio costante degli indicatori di performance a diversi livelli, assicurando tempestività nelle correzioni e trasparenza dei risultati.
- **Programmi di Formazione e Sviluppo:** supportano l'allineamento continuo tra competenze individuali e obiettivi aziendali, favorendo l'adattamento ai cambiamenti organizzativi e di progetto.
- **Management Cockpit:** strumenti integrati di visualizzazione e controllo strategico, utilizzati dal top management per guidare le decisioni sulla base di dati aggiornati in tempo reale.



Un'applicazione del coordinamento verticale in questa commessa può essere così riassunta: All'interno dell'azienda aggiudicataria, il **Gestore del Servizio (Area Manager)** riceve dal **Responsabile di Commessa** le linee guida contrattuali e gli obiettivi di qualità e performance previsti dal capitolato. Queste direttive vengono poi trasmesse e attuate attraverso i **Referenti operativi** o **Capi Squadra**, che gestiscono direttamente il personale operativo (addetti alle pulizie, portieri, facchini).

Esempio concreto: La Direzione stabilisce che, secondo il capitolato, debba essere garantita la sanificazione quotidiana delle aree comuni in fascia oraria mattutina. Il Gestore del Servizio pianifica i turni con i Referenti operativi, che a loro volta aggiornano gli operatori. Un sistema informativo aziendale permette di tracciare la presenza del personale e i report giornalieri di attività, che risalgono la gerarchia per il controllo qualità.

Coordinamento Orizzontale

Il **coordinamento orizzontale** interessa le interazioni tra funzioni o unità aziendali poste sul medesimo livello gerarchico, ed è essenziale per promuovere la collaborazione tra ambiti specialistici (es. tecnico, amministrativo, legale, logistico), riducendo inefficienze e duplicazioni.

Gli strumenti a supporto includono:

- **Team Interfunzionali Permanenti:** gruppi composti da risorse di diverse aree aziendali che operano congiuntamente su progetti o processi trasversali.
- **Gruppi di Lavoro Interfunzionali:** task force temporanee create per affrontare problematiche specifiche, integrando competenze e prospettive diverse.
- **Ruoli di Collegamento (Liaison Roles):** figure professionali incaricate di facilitare la comunicazione e l'integrazione tra funzioni, assicurando un flusso informativo continuo.
- **Sistemi Informativi Interfunzionali:** piattaforme digitali che consentono lo scambio dati e documenti tra i diversi comparti, migliorando la visibilità e la collaborazione.

Il coordinamento orizzontale si realizza ad esempio tra i **Referenti del Servizio Pulizie, Portierato e Facchinaggio**, i quali, pur operando in ambiti diversi, devono condividere spazi, orari e risorse per garantire un servizio fluido e senza sovrapposizioni o disservizi.

Esempio concreto: Durante l'organizzazione del servizio in una sede istituzionale, il responsabile del facchinaggio informa il referente del portierato che, in un determinato giorno e orario, verrà movimentato del materiale ingombrante nell'atrio principale. Il referente del portierato organizza la vigilanza per garantire

sicurezza e controllo accessi durante l'operazione. Contemporaneamente, il responsabile delle pulizie programma l'intervento straordinario post-operazione per garantire la pulizia dell'area.

Interfacciamento tra Azienda e Stazione Appaltante

L'interfacciamento con la **stazione appaltante** costituisce un ulteriore livello critico, che richiede strutture e processi chiari per gestire la comunicazione istituzionale, tecnica e operativa, nonché per garantire il rispetto delle clausole contrattuali e dei requisiti progettuali.

I principali strumenti e processi utilizzabili sono:

- **Riunioni Periodiche:** incontri pianificati tra i rappresentanti delle parti per condividere avanzamenti, risolvere criticità e pianificare le fasi successive.
- **Tavoli di Confronto:** spazi di dialogo costruttivo che coinvolgono figure chiave (RC, RUP, tecnici), utili per affrontare in modo collaborativo eventuali nodi progettuali.
- **Sistema Informativo:** già descritti separatamente, costituiscono la base tecnologica per lo scambio sicuro e strutturato di dati e documenti.
- **Referenti Dedicati per l'Interfaccia:** personale interno con il compito esclusivo di gestire la comunicazione con la stazione appaltante, garantendo tempestività e coerenza delle risposte.
- **Sistemi di Gestione della Qualità:** strumenti metodologici che assicurano il rispetto degli standard tecnici e normativi, e che facilitano il dialogo tecnico tra impresa e committente attraverso la documentazione tracciata e certificata.

Il referente aziendale per il contratto (es. il Responsabile di Commessa o il Gestore del Servizio) mantiene un dialogo costante con il RUP o il Direttore dell'Esecuzione della stazione appaltante, partecipando a riunioni periodiche, condividendo report mensili sulle attività svolte e proponendo eventuali miglioramenti operativi.

Esempio concreto: Durante un tavolo tecnico convocato dalla stazione appaltante per segnalare criticità nella pulizia delle aree esterne in seguito a maltempo, l'azienda propone l'introduzione di un servizio accessorio temporaneo con impiego di macchinari specifici. La proposta viene valutata congiuntamente, e approvata. Il piano di intervento viene condiviso sul sistema informativo di commessa e monitorato in tempo reale.

L'efficace applicazione dei principi di **coordinamento verticale**, **coordinamento orizzontale** e **interfacciamento strutturato** costituisce un elemento di assoluto rilievo per garantire una gestione ordinata, trasparente e coerente del progetto. Tali meccanismi organizzativi, oltre a facilitare la governance interna dell'appaltatore, rappresentano un **valore aggiunto significativo per la Stazione Appaltante**, poiché assicurano la piena tracciabilità delle decisioni, la tempestiva risoluzione delle criticità e un costante allineamento tra le parti.

La presenza di strutture, strumenti e processi dedicati al coordinamento e al confronto consente infatti di creare un **ambiente collaborativo e controllato**, dove la comunicazione è fluida, i ruoli sono ben definiti e gli obiettivi condivisi. Questo si traduce in una maggiore affidabilità dell'esecutore e, soprattutto, in una **più efficace e puntuale esecuzione contrattuale**, in linea con le aspettative della Stazione Appaltante.

A.2.1.2. Modalità di interazione delle figure chiave dell'organizzazione e della SA

Come anticipato nei paragrafi precedenti, l'organizzazione proposta non può prescindere dall'utilizzo di strumenti a supporto delle figure aziendali. Questi strumenti possono essere riassunti nelle seguenti macro voci: **i Tavoli di concertazione il Sistema Informativo, il Contact Center.**

La struttura che viene proposta è quindi una concatenazione tra un'infrastruttura tecnologicamente avanzata e l'esperienza del personale che verrà messo a disposizione per la gestione della commessa che supervisionerà e guiderà il personale che verrà assunto, portandolo ad un sempre continuo miglioramento prestazionale. Gli



strumenti presenti nell'infrastruttura che sono utilizzati dalle figure presenti in organigramma, sia dal lato aziendale che dal lato della SA, possono essere riassunti come da illustrazione adiacente:

A.2.1.2.1. Tavoli di concertazione

L'Offerente, per fornire la massima assistenza sia in fase di avvio che durante la gestione della commessa, prevede l'indizione, d'intesa con la SA, di **Tavoli di concertazione**. Questi inizieranno con **una riunione in fase di avvio**, già subito dopo la stipula del contratto e **altre riunioni con cadenza periodica** da definire per consentire l'analisi dei servizi resi, garantendo un costante miglioramento. I tavoli, che potranno svolgersi anche **attraverso piattaforme di comunicazione a distanza quali Teams o Zoom (o altre modalità richiesta dalla SA)**, e saranno di diversi tipi e livelli:



1) Tavoli convocati in fase di avvio del contratto con la SA, che riguardano prevalentemente gli aspetti propedeutici alla corretta attivazione del servizio, utili per approfondire le aspettative della S.A. relativamente ai servizi erogati, illustrare le migliori proposte rispetto all'erogazione dei servizi. Verrà condiviso un **Piano di pianificazione dei servizi** al fine di valutare eventuali modifiche prima dell'accettazione da parte della S.A.

2) Tavoli a regime con la SA dedicati a: verificare l'andamento generale del contratto, individuare le opportune azioni correttive in caso di eventuali anomalie ed i possibili ambiti di miglioramento. In questa seconda fase si potranno analizzare i report che regolarmente l'Offerente redige ma che la S.A. può verificare in tempo reale accedendo alle pagine **Report e Customer Satisfaction** del Sistema Informativo che l'Offerente utilizza nella gestione delle proprie commesse. **L'incontro**, in base all'oggetto dello stesso, **coinvolgerà, dal lato azienda il Responsabile del Contratto, il Coordinatore Resp dell'appalto ed eventuale personale tecnico (Responsabile controlli, Team Emergenze, etc.), mentre per la SA vengono investiti il RUP, DEC e eventuali responsabili di struttura**. Data e argomento vengono concordati con una settimana di anticipo, con materiale disponibile in piattaforma e via mail prima della riunione.

3) Incontri operativi e gestionali settimanali: operatori e responsabili si incontreranno per valutare l'andamento delle attività, raccogliere informazioni sul campo e diffondere eventuali direttive aziendali. Quanto appreso a livello operativo sarà condiviso a livello gestionale tra i **Coordinatori, i Referenti di Sede ed i responsabili della SA**. Durante questi incontri saranno condivise **problematiche riscontrate, metodi di risoluzioni e best practices**. Ciò permetterà di allineare il servizio in tutti gli edifici oggetto di Appalto. Strumento base sarà l'utilizzo del Sistema Informativo ma sarà data ampia enfasi al lavoro degli operatori del CC e alle Centrali d'ascolto che garantiscono l'aggiornamento e l'avanzamento in tempo reale delle richieste e del caricamento degli esiti dei servizi. Anche in queste riunioni sono analizzati i report derivanti dalle verifiche di Customer Satisfaction, gestite attraverso il S.I. e ai report derivanti dalla compilazione dei questionari inviati via mail.

A.2.1.2.3. Centrale Operativa di Supporto - Contact Center / Help Desk

L'Offerente ha a disposizione una BU tecnologicamente avanzata e dedicata alle commesse (**denominata Centrale Operativa di Supporto – COS**), all'interno della quale è presente il Contact Center, facente capo ad azienda italiana leader nel settore con infrastruttura ubicata sul territorio nazionale, il quale verrà offerto alla S.A. per tutta la durata del contratto e che coadiuverà i Responsabili aziendali e della SA, oltre al personale presente nella gestione della commessa e nell'apertura dei ticket sul SI. Questa **centrale affiancherà la Centrale di Ascolto (o la sostituirà in toto in caso di mancanza di locali idonei nella struttura)** nella ricezione delle richieste formulate dagli utilizzatori del servizio.



Il compito della **COS** è monitorare e controllare le attività tecnico-amministrative delle operatività di Commessa, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo che integra e automatizza le attività contrattuali come: la gestione delle risorse umane, la pianificazione delle attività, la gestione delle emergenze, la gestione delle comunicazioni e altro ancora. Oltre a queste funzioni di governo e controllo possiede **funzionalità di comunicazione, come l'integrazione con sistemi**

di telefonia e messaggistica, per facilitare le comunicazioni tra il personale di campo e il personale di controllo: il **Contact Center (CC)**.

Il processo di programmazione e gestione del CC racchiude una serie di attività e procedure che consentono di **gestire efficacemente: le richieste di intervento, gli aggiornamenti sullo stato di avanzamento dei lavori, i solleciti, i reclami e le informazioni sull'utilizzo della Piattaforma** offerta alla SA, al fine di fornire un servizio di **assistenza di alta qualità**.

la **Centrale Operativa** sarà dotata di un **Numero Verde** dedicato – che sarà reso **disponibile alla SA al momento dell'aggiudicazione** - alla Commessa per la registrazione delle chiamate sia in **orario di presidio che in orario di reperibilità**. A tale scopo, negli orari di reperibilità, il numero verde offerto sarà dotato di un processo vocale che guida l'utente alla registrazione della richiesta, mappando il richiedente, la localizzazione dell'intervento, la tipologia di servizio richiesto e la priorità di intervento, **oltre a individuare il reperibile di turno**.

CANALE DI INTERFACCIA	GIORNI E ORARI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO
Via Web (internet – Intranet)	H24 per 365 giorni all'anno
Numero Verde (con operatore in orario lavorativo)	Lunedì-venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 18.00
Numero Verde (con deviazione sui tecnici/operatori reperibili)	Tutti i giorni festivi e oltre la fascia oraria sopra indicata (dalle 18.01 alle 8.59)

Il processo predisposto prevede un unico centro di riferimento, integrato con il Sistema Informativo, **eliminando i tempi di attesa per ricezione, attivazione del personale e aggiornamento dei dati**. Gli operatori caricano immediatamente le informazioni sulla piattaforma e attivano le risorse necessarie per una rapida risoluzione. Inoltre coinvolgono anche il Coordinatore Responsabile del Servizio, inviandogli un riepilogo via mail sugli elementi segnalati, che potranno poi essere ripresi ed aggiornati attraverso l'accesso diretto alla Piattaforma, ma anche una telefonata di controllo che constati l'avvenuta ricezione delle informazioni.

A.2.1.2.4. Modalità interazione e procedure di coordinamento tra le diverse aree / funzioni / figure professionali

L'offerente è in grado inoltre di dettagliare il sistema dei ruoli e le modalità di interazione sia tra le figure chiave dell'Organizzazione (interfacciamento interno) che tra organizzazione dell'Offerente e la SA (interfacciamento esterno) riportandolo per comodità su Matrice: questa, definita **matrice RACI** del servizio (matrice di assegnazione responsabilità - *dove viene indicato "chi fa che cosa" all'interno dell'organizzazione*), riporta ogni struttura presente in organigramma rappresentandola con le sigle riportate nella grafica § A.2.

Per poter interpretare la matrice si riporta una breve descrizione delle lettere che verranno indicate all'interno e che riguardano **4 macro voci**:

(R): la figura è **responsabile dell'esecuzione** dell'attività;

(A): la figura ha la **responsabilità sul risultato** dell'attività (approvazione, coordinamento e controllo della stessa);

(C): la figura **collabora** con il responsabile dell'esecuzione attività;

(I): la figura deve essere **informato** in merito all'esecuzione dell'attività.

Per una analisi esaustiva della precedente tabella si illustra il metodo di lettura della stessa: in associazione al grafico che illustra le fasi della Gestione della Commessa proposto al § A.2.1, dove ad ogni WP vengono associati i relativi argomenti che sono ricompresi, l'offerente ha esploso gli elementi individuando, per ciascuna voce, i ruoli aziendali e quelli della Stazione Appaltante, evidenziando il compito di ciascuno e gli strumenti utilizzati dalle parti per interfacciarsi. *Ad esempio, nella fase di Contrattualizzazione (WP 1.1) la Direzione aziendale (DIR) si interfacerà in una riunione con il RUP e DEC, insieme all'Ufficio Legale (LE), e all'incontro parteciperà il Responsabile del Contratto (RC), come soggetto informato, mentre il Comitato di Verifica, anche esso informato, attraverso la ricezione di una comunicazione mail.*

La definizione di detta matrice **permette di facilitare le attività di controllo e monitoraggio, oltre a migliorare la comunicazione tra le figure coinvolte**. Un ruolo fondamentale nel sistema di coordinamento e gestione dell'Appalto, sarà rivestito da una **serie di strumenti messi a disposizione**, descritti nel successivo sottoparagrafo.

A.2.1.3. Struttura Logistica

La **struttura operativa** proposta per la presente commessa si avvale delle sedi operative e logistiche già presenti sul territorio. In particolare, la sede operativa di **Via Girolamo Benzoni** e il relativo magazzino, situati a soli **5 km** dalla sede della Stazione Appaltante (SA), garantiscono un **presidio logistico immediato** e una reattività operativa senza pari. La vicinanza al centro, unita agli **accordi strategici con fornitori di materiali e attrezzature sia a livello nazionale che locale**, consente di assicurare un rifornimento tempestivo di prodotti e strumenti, nonché un rapido intervento in caso di necessità.

Grazie a questa organizzazione, il personale operativo è in grado di raggiungere la sede della SA **entro 15 minuti** per rispondere prontamente a qualsiasi richiesta o necessità, assicurando una **presenza costante di Responsabili** per il controllo del servizio e la gestione delle eventuali criticità. **L'Offerente garantisce inoltre la disponibilità di un furgone attrezzato per far fronte a qualsiasi emergenza**, assicurando la continuità del servizio in ogni circostanza.

Inoltre, come anticipato in premessa, l'Offerente può contare su una presenza operativa consolidata nella città di Roma, dove attualmente gestisce numerose commesse di rilievo, tra cui **ATAC S.p.A. e Atac Metro**

con 156 operatori, l'Hotel Barberini (7 operatori), il Dicastero per l'Evangelizzazione, con sede in Piazza di Spagna (36 operatori), l'Archivio Segreto Vaticano (7 operatori), Fibercop Roma (111 operatori) e Telecom Lotto Roma (45 operatori), quest'ultima con una centrale presidiata situata in Via Santa Maria in Via, a soli 2 minuti dalla sede della Stazione Appaltante. In 1000 mt dalla sede della SA sono presenti ben 6 sedi di appalti attualmente gestiti dall'offerente.

A queste si aggiungono numerosi altri contratti in essere presso sedi prossime alla SA, per un totale complessivo di 653 operatori attivi e immediatamente disponibili sul territorio capitolino.

Grazie a questa rete capillare e strategicamente distribuita, l'Offerente è in grado di **garantire interventi a tempo zero, sia con mezzi attrezzati che con personale qualificato, per far fronte con tempestività ed efficienza a qualsiasi esigenza della Stazione Appaltante.**

La solidità organizzativa, unita all'esperienza maturata nella gestione di appalti complessi e alla capacità di mobilitare rapidamente risorse su scala locale, rappresenta una **garanzia concreta di affidabilità e continuità del servizio.** La Società adotta un approccio proattivo alla gestione delle criticità, intervenendo con prontezza anche in situazioni impreviste e mettendo a disposizione della committenza una struttura flessibile, dinamica e fortemente orientata alla risoluzione dei problemi.

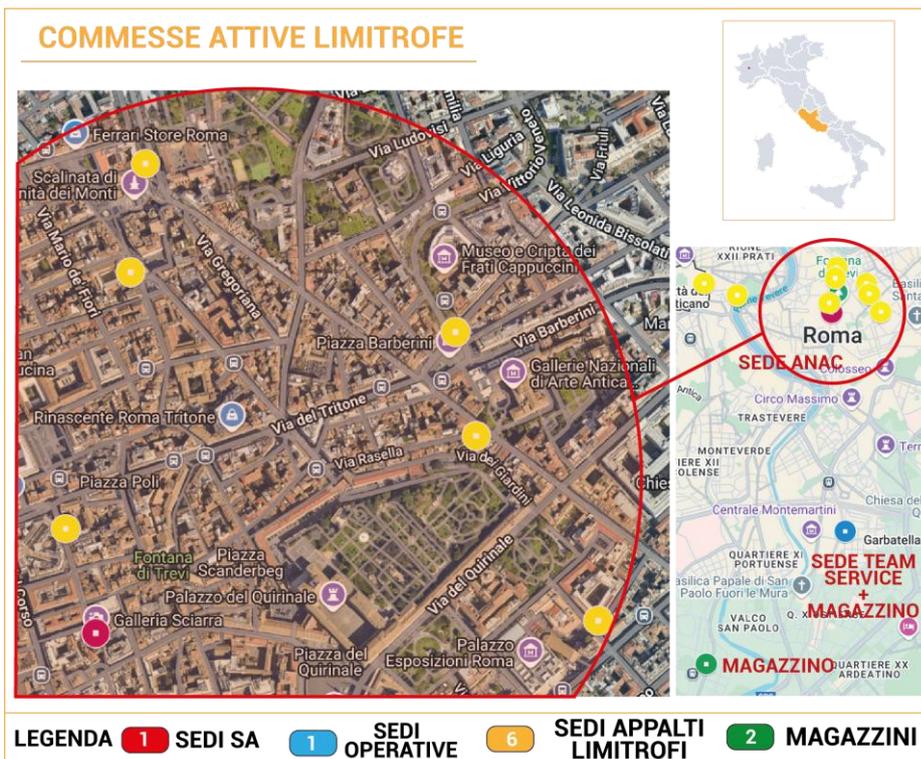
Il modello operativo si fonda su un sistema di **monitoraggio continuo e su un servizio clienti interno dedicato**, in grado di raccogliere, elaborare e rispondere tempestivamente a qualsiasi segnalazione proveniente dalla Stazione Appaltante, contribuendo in modo tangibile alla qualità e all'efficienza complessiva delle prestazioni erogate.

Dal punto di vista organizzativo e tecnologico, questa soluzione ha l'obiettivo di **garantire la piena operatività del servizio senza interruzioni**, minimizzando i tempi di intervento e ottimizzando la gestione di materiali, attrezzature e prodotti. Particolare attenzione è posta alla **gestione della rete logistica** e alla **riduzione dei costi operativi**, anche attraverso la selezione di fornitori e partner che operano secondo il principio del "chilometro zero", privilegiando macchinari elettrici o ecosostenibili e attrezzature realizzate con plastica riciclata di seconda vita.

L'intero **processo logistico è completamente informatizzato**, grazie all'integrazione del **modulo Magazzino** nel sistema gestionale. Tutti i materiali e le attrezzature sono **inventariati e catalogati tramite QR-Code e codici a barre**, consentendo una verifica in **tempo reale** della disponibilità e della localizzazione di ogni bene. La mappatura comprende anche i **macchinari e le attrezzature presenti in cantiere**, per i quali è possibile monitorare:

- **Il ciclo di vita**, dalla data di acquisto o noleggio fino all'eventuale dismissione;
- **L'allocazione nei diversi cantieri** e il relativo periodo di utilizzo;
- **Gli interventi di manutenzione effettuati** e lo stato di obsolescenza.

A ulteriore supporto dell'efficienza operativa, presso il magazzino l'Offerente dispone di **lavatrici professionali** dedicate al **ricondizionamento dei panni utilizzati durante il servizio.** Tali panni, dotati di



microchip per la tracciabilità, vengono ritirati a fine utilizzo, raccolti in appositi sacchi e trasportati al magazzino, dove vengono **lavati, asciugati e riconsegnati puliti e pronti per un nuovo impiego**.

A seconda della tipologia, dopo il ricondizionamento, alcuni panni vengono **pre-impregnati con la soluzione detergente specifica**, così da essere immediatamente pronti all'uso. Questo sistema consente di ottenere diversi vantaggi:

- **Riduzione del tempo di preparazione** del materiale da parte del personale, ottimizzando i tempi operativi;
- **Risparmio di prodotto chimico**, grazie a un dosaggio calibrato in base all'utilizzo previsto;
- **Maggiore sicurezza per gli operatori**, che evitano il contatto diretto con le sostanze chimiche.

Attraverso questa gestione avanzata, sia l'Offerente che la SA potranno **monitorare in qualsiasi momento il numero, la tipologia e lo stato delle dotazioni presenti sull'appalto**. Inoltre, il sistema informativo è programmato per inviare **alert automatici al Responsabile del Magazzino** qualora le scorte di materiali e prodotti scendano al di sotto di una soglia predefinita (**benchmark**), garantendo il tempestivo riordino e il costante approvvigionamento.

Questa modalità operativa evita il verificarsi di situazioni di emergenza dovute alla mancanza di scorte o al malfunzionamento delle attrezzature. In caso di guasti ai macchinari, infatti, questi potranno essere **immediatamente sostituiti o riparati**, assicurando **la continuità operativa e l'efficienza del servizio**. L'implementazione di un sistema così strutturato rappresenta un **vantaggio competitivo**, garantendo alla SA una gestione del servizio **affidabile, efficiente e sempre sotto controllo**.

La dotazione presente presso il magazzino può essere così riassunta:

Dotazione informatica

Nel magazzino è presente **1 postazione fissa**: oltre ad un **(1) "mini pc"**, connesso alla rete internet, è presente **una (1) stampante laser** che consente anche la stampa delle etichette barcode da posizionare sui colli / contenitori e dei DDT da consegnare agli addetti per il trasporto e per consentire, successivamente alla consegna, la verifica da parte del ricevitore, **un (1) lettore barcode, un (1), oltre ad un (1) tablet ed un (1) cellulare** con i quali monitorare il contenuto dei colli, leggendo il codice sopra apposto.

Dotazione lavatrici



Nel magazzino **è attualmente allestita una centrale di lavaggio con lavatrici professionali Fagor** per il lavaggio periodico dei materiali tessili, il cui sistema garantisce un **grande risparmio sui prodotti chimici**, grazie al **riutilizzo dell'acqua recuperata (fino al 70% di quella utilizzata – attraverso il Sistema di Recupero dell'acqua KRS) e a un notevole risparmio di energia, poiché sfrutta l'acqua calda proveniente dalle fasi che precedono il ciclo di lavaggio**. A questa lavatrice viene associato l'essiccatoio con classe energetica A/B.

Tutto il materiale pluriuso utilizzato nel servizio viene ritirato imbustato, utilizzando un furgone elettrico, etichettato con chip e consegnato presso il magazzino. Il materiale una volta lavato, disinfettato e reso disponibile per il ciclo di lavoro successivo, viene riconsegnando presso la sede dove è stato ritirato, sempre imbustato: in questo modo è possibile **certificare il singolo prodotto** che viene utilizzato e si ha certezza dell'effettiva completa disinfezione – che è totalmente tracciata dal SI – e del numero dei cicli di lavaggio che il panno ha ricevuto.

Parco auto

L'offerente metterà a disposizione del Gestore del Servizio un **furgone elettrico** per le esigenze tecniche della commessa

[REDACTED]

A.2.1.4. Innovazione e sostenibilità nella scelta dei macchinari e dei prodotti

L’Offerente adotta una politica di selezione dei propri fornitori orientata all’**innovazione tecnologica, all’efficienza operativa e alla sostenibilità ambientale.**

 In particolare, **Fimap** investe costantemente in **ricerca e sviluppo** per migliorare le prestazioni dei propri macchinari, offrendo soluzioni avanzate in termini di **risparmio energetico e idrico**. I macchinari Fimap, inoltre, sono progettati nel rispetto dei più elevati standard di sostenibilità, impiegando **plastiche di seconda generazione interamente riciclabili**, garantendo così una riduzione dell’impatto ambientale.

Per quanto riguarda i prodotti chimici, l’Offerente privilegia l’impiego di **formulazioni**



ad alte prestazioni che garantiscano **massima efficacia** nel rispetto dell’ambiente. Le scelte aziendali si orientano su **prodotti certificati** che, oltre a essere **biodegradabili**, vengono realizzati attraverso **processi produttivi ecosostenibili** e confezionati in **packaging riciclabile**. In particolare,



l’Offerente si affida a fornitori di eccellenza come **Sutter (Italia)** e **Werner & Mertz (Germania)**, quest’ultima detentrica della prestigiosa **certificazione Cradle to Cradle**.



Certificazione Cradle to Cradle: un approccio sostenibile e innovativo

La certificazione **Cradle to Cradle** rappresenta un **modello di produzione innovativo e sostenibile**, il cui obiettivo è la **creazione di un sistema a impatto zero**, in cui tutti i componenti di un prodotto possano essere **riciclati o riutilizzati** in **cicli infiniti di rigenerazione**. Questo approccio si basa su:

- **Utilizzo esclusivo di energie rinnovabili** nei processi produttivi;
- **Minimizzazione degli scarti e ottimizzazione del riciclo** dei materiali impiegati;
- **Impegno concreto per la giustizia sociale, la tutela ambientale e la protezione della biodiversità.**

I prodotti chimici relativi a queste due società che l’Offerente ha previsto di utilizzare nella presente commessa saranno descritti in dettaglio al **§ C.1.1**

A.2.1.5. Innovazione tecnologica: l’integrazione dei robot nel servizio

L’Offerente monitora costantemente l’**evoluzione tecnologica a livello internazionale**, al fine di individuare e adottare le **soluzioni più avanzate per l’ottimizzazione del servizio**. Tra le innovazioni più promettenti rientra l’**utilizzo di robot collaborativi**, progettati per **affiancare il personale nelle operazioni ripetitive e a basso valore aggiunto**.

L’impiego di questi robot, particolarmente efficace nelle attività **notturne**, consente di:

- **Ridurre il tempo di impiego del personale** su mansioni ripetitive;
- **Ottimizzare le operazioni di pulizia**, ad esempio in **corridoi, stanze e magazzini**, tramite l’uso di robot autonomi per lo **spazzamento e il lavaggio** delle superfici;
- **Migliorare la qualità complessiva del servizio**, permettendo agli operatori umani di concentrarsi su attività **più complesse e di maggior valore**.

Questa strategia tecnologica rappresenta un ulteriore elemento distintivo della proposta dell’Offerente, garantendo **efficienza operativa, riduzione dei costi e miglioramento delle prestazioni complessive del servizio**.

[REDACTED]

[REDACTED]

A.2.1.6. Workforce Management e Ottimizzazione Operativa tramite Sistema Informativ [REDACTED]

L’Offerente adotta un approccio strutturato di Workforce Management (WFM) per la gestione integrata del personale e delle attività operative, supportato da un modulo dedicato del Sistema Informativo [REDACTED]

[REDACTED]

Tale sistema rappresenta il fulcro digitale della gestione operativa, favorendo la tempestiva risoluzione delle criticità e la piena tracciabilità di ogni intervento.

A.2.1.7. Modalità e procedure di sostituzione degli addetti assenti

Il principale strumento utilizzato per la gestione del personale è [REDACTED]

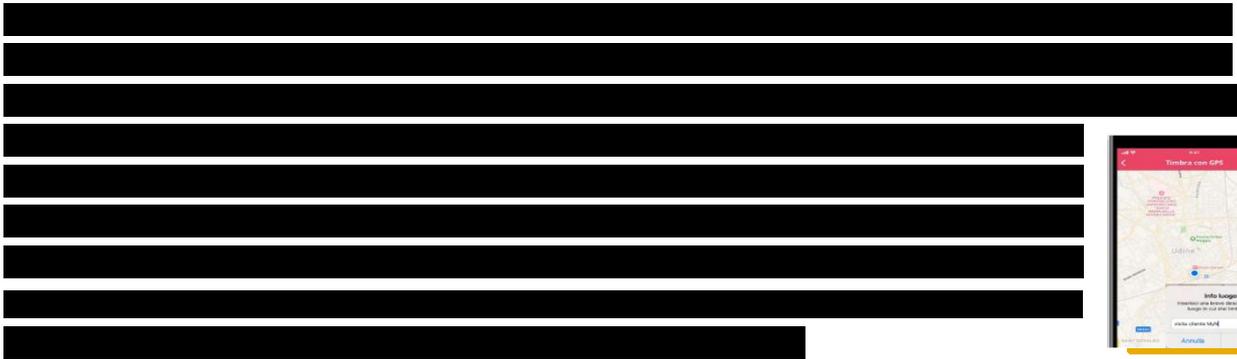
[REDACTED]

In caso di necessità quindi il SI può **quantificare le unità di personale presente in zona** e, consultando il DB, indicare al CC e al Responsabile quali e quante persone, che hanno fornito la loro disponibilità ad ore supplementari o che hanno una formazione dedicata ad un particolare evento, e contattarle per verificare la possibilità di un **intervento immediato**.

A.2.1.8. Modulo presenze, App e sistemi di tracciabilità del personale

Legata all'utilizzo del SI, e con l'obiettivo di gestire e monitorare le attività lavorative dei propri dipendenti l'Offerente, da sempre attento alle innovazioni tecnologiche, si è dotato di uno strumento mobile [redacted] da far utilizzare ai propri dipendenti prevalentemente per:

- **mappatura delle presenze e delle ore effettivamente lavorate;**
- **gestione di tutte le comunicazioni da e verso l'azienda;**
- **registrazione delle turnazioni** (in modo che siano sempre accessibili al dipendente), **delle ferie, delle malattie e quanto altro possa incidere sull'andamento dei lavori.**



Tali sistemi sono utilizzati anche per un controllo di gestione poiché la piattaforma è in grado di **quantificare il numero di ore lavorate** che gli utenti hanno associato a specifici QR Code. Infatti, il controllo delle presenze e la verifica sull'esecuzione delle attività avverranno come presentato in immagine:



A.2.1.8.1. Indisponibilità' del personale

L'Offerente ha, nella sua **quarantennale esperienza**, sviluppato **best practices, procedure collaudate e tecnologie di sicura efficacia** per la sostituzione degli addetti assenti.

SOLUZIONI DI MAGGIORE RILIEVO

- 1 Implementazione di uno specifico algoritmo**, alla base del funzionamento del software di appalto, che garantisce sempre la continuità dei servizi e minimizzare l'impatto delle assenze. Infatti, l'algoritmo **viene implementato utilizzando i dati di vari appalti per fornire previsioni sulle assenze e proporre soluzioni per sopperirle**
- 2 Individuazione di unità addette unicamente alle sostituzioni (addetti Jolly)** ed attività straordinarie/emergenze. Queste risorse saranno formate sull'Appalto, seguendo iter formativi differenziati per mansioni e/o aree di esecuzione delle attività (ad esempio, saranno formate risorse per la sostituzione degli addetti nelle aree ad altissimo rischio, nella movimentazione dei rifiuti, etc.).

3	Definizione di tempistiche e procedure per la pianificazione delle ferie e richieste di giorni di ferie e permessi: le figure coinvolte sono sollecitate a pianificare le ferie entro marzo e la gestione dei permessi avviene su base mensili con richiesta entro le 48 ore dal godimento (a meno di gravi necessità) per evitare sovrapposizioni e agevolare le sostituzioni.
4	Calendario ferie personalizzato: l'Offerente definisce le ferie a partire dal singolo lavoratore, recependo attraverso colloquio individuale, le sue esigenze, le sue priorità familiari e sociali.
5	Prolungamento dell'orario di lavoro, ricorrendo al lavoro supplementare e straordinario del personale in forza (soluzione da privilegiare perché gratifica il personale attualmente presente).

Si riporta per varie **casistiche di assenza le modalità di gestione:**

FERIE E MATERNITÀ	Si provvederà a definire un piano ferie con relativa programmazione annua che tenga anche conto dei vincoli di legge e CCNL di settore (60% delle maturate deve essere goduto nel periodo 1/6-30/9). Per quanto concerne le assenze per maternità, esse saranno gestite secondo il loro verificarsi.
PERMESSI E RIDUZIONI DELL'ORARIO DI LAVORO	Per le assenze per permessi e R.O.L., si tiene conto dei vincoli di legge e di CCNL di settore, che prevedono in favore del lavoratore la possibilità di goderne previa richiesta al datore di lavoro con 48 ore di anticipo. A seconda dei casi e delle necessità dell'appalto: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Si privilegia la gestione con l'organico d'appalto (revisione turni)</i> ➤ <i>Si impiega personale "jolly" (solo dopo aver saturato l'organico d'appalto).</i>
DIMISSIONI	L'addetto dimesso sarà sostituito da un addetto Jolly, che è già formato sull'Appalto, potrà subito entrare in servizio. Si procederà parallelamente a individuare un nuovo addetto Jolly.
SCIOPERO	Si assicurerà l'esecuzione del 90% delle attività programmate attingendo anche agli addetti Jolly e sul territorio.

Grazie all'attività di **previsione delle assenze, alle procedure messe in campo e al rapido sistema di comunicazione sarà possibile gestire le assenze prima che diventino un'effettiva emergenza (cioè in tempo=0).**

Grazie alla presenza di numerosi appalti nella Regione, l'offerente assicura e mette a disposizione personale aggiuntivo, **in caso di emergenze o eventi straordinari**, per la **sostituzione**, anche **massiva**, di un **elevato numero di unità assenti**, garantendo la continuità del servizio in un tempo non superiore ai 20 minuti. L'Offerente, infatti, può attingere agli **circa 600 addetti specializzati operanti su appalti limitrofi**, assicurando così un potenziamento dell'organico impiegato nell'Appalto.

A.2.1.9. Migliorie relative al servizio

Servizi di disbrigo pratiche esterne

A titolo di miglioria, e su specifica richiesta, potranno essere svolte attività di fattorinaggio e gestione di commissioni esterne, anche presso enti e uffici non inclusi nel perimetro contrattuale. Tali attività comprendono, a titolo esemplificativo: consegna e ritiro di corrispondenza e pacchi; operazioni presso uffici postali e sportelli di corrieri; disbrigo di pratiche amministrative presso istituti bancari, enti pubblici, uffici tributari, tribunali, camere di commercio, ecc. Per questo servizio **è previsto un monte orario gratuito annuo pari a 50 ore annue.**

Riqualficazione postazione referente ditta di pulizia

A titolo di miglioria, la Società propone un intervento di riqualficazione dell'attuale postazione utilizzata dal referente della ditta di pulizia, attualmente collocata all'interno dell'area destinata allo stoccaggio dei rifiuti. L'intervento prevede l'adeguamento ergonomico della postazione e l'integrazione di una dotazione informativa migliorata, come indicato al §.A.2.1.3. Inoltre, si provvederà alla bonifica dell'ambiente circostante, attraverso l'impiego di prodotti chimici certificati per l'abbattimento degli odori e l'installazione di dispositivi idonei al miglioramento della qualità dell'aria, al fine di rendere l'area più salubre e confortevole.

A.2.2 Adeguatezza della struttura organizzativa per i servizi di ausiliariato

Per quanto riguarda i servizi di ausiliariato, il modello organizzativo adottato dall'Offerente è pienamente coerente con quanto già descritto nel paragrafo A.2.1, al quale si rinvia integralmente. In tale contesto, la struttura si articola nei tre livelli (Direttivo Gestionale, di Governo e Operativo) e prevede l'impiego di specifiche

figure professionali, selezionate per garantire la qualità, la continuità e la tempestiva esecuzione dei servizi affidati.

A.2.2.1. Modello organizzativo e figure professionali

A supporto del Gestore del Servizio (GS), unico referente per la Stazione Appaltante, è prevista la presenza di due Referenti Operativi (RO), uno per il servizio di portierato/reception e uno per il servizio di facchinaggio interno.

► Referente Operativo (RO) (Caposquadra del Servizio di Portierato / Reception)

Il **Referente Operativo per i Servizi di Portierato e Reception** rappresenta la figura preposta al coordinamento e alla supervisione delle attività di accoglienza, presidio non armato, gestione degli accessi e delle comunicazioni presso le sedi oggetto dell'appalto. Selezionato tra il personale attualmente impiegato nella commessa, il Referente costituisce un punto di riferimento operativo per gli addetti ai servizi, garantendo la continuità operativa e il rispetto degli standard qualitativi previsti dal Capitolato.

In stretto raccordo con il **Gestore del Servizio**, il Referente cura l'organizzazione quotidiana del servizio, pianificando i turni di lavoro, gestendo le sostituzioni e assicurando la copertura puntuale delle postazioni, anche in caso di imprevisti o richieste straordinarie. Attraverso controlli in loco e verifiche periodiche, sovrintende alla corretta esecuzione delle attività, intervenendo direttamente in caso di criticità e coordinando le necessarie azioni correttive.

La figura del Referente Operativo assume anche una funzione di interfaccia tra l’impresa e il Committente, gestendo segnalazioni e richieste specifiche, collaborando con il **Contact Center** per l’apertura di ticket e assicurando una tempestiva risoluzione delle eventuali anomalie. Particolare attenzione viene posta alla formazione e all’affiancamento del personale, sia sull’uso degli strumenti operativi in dotazione (centralini, badge, software per la registrazione degli accessi), sia sulle modalità relazionali e comportamentali da adottare nei contesti di accoglienza e interazione con il pubblico.

Nel proprio ambito di competenza, il Referente è inoltre responsabile del rispetto delle procedure di sicurezza e delle istruzioni operative previste per ciascun sito, contribuendo a garantire un servizio ordinato, efficiente e conforme alle aspettative della Committenza.

Dotato di solide competenze organizzative e relazionali, nonché di una consolidata esperienza nel settore dei servizi fiduciari, il Referente Operativo assicura un presidio costante della qualità del servizio, contribuendo a valorizzare l’immagine dell’organizzazione e a mantenere elevati livelli di efficienza e affidabilità.

► **Referente Operativo per il Facchinaggio Interno**

Per garantire l’efficienza e l’integrazione tra i servizi di pulizia e facchinaggio, si è ritenuto strategico attribuire tale ruolo al Referente già previsto per il servizio di pulizia, in virtù della sinergia operativa tra le due attività. Questa figura coordina la movimentazione interna (materiali, documenti, arredi), gestisce trasporti, allestimenti e piccoli traslochi, assicurando il rispetto delle norme di sicurezza e delle priorità operative definite dalla SA.

Entrambe le figure, dotate di cellulare aziendale, **saranno sempre raggiungibili telefonicamente durante il turno di lavoro**, ed in caso di turnazione o di assenza dal servizio del titolare, per malattia, ferie, ecc., sarà sempre disponibile un sostituto di riferimento.

A.2.2.2. Dimensionamento della struttura organizzativa

Il dimensionamento è stato definito in modo funzionale alle reali necessità della commessa. È previsto:

- un **Referente Operativo dedicato al servizio di portierato**, con presidio garantito su ogni turno operativo;
- un **Referente Operativo condiviso** tra il servizio di pulizia e facchinaggio, che coordinerà le attività di movimentazione interna, ottimizzando risorse e assicurando continuità operativa.

Inoltre, la struttura prevede un sistema di reperibilità e sostituzione in caso di assenze prolungate, e l’affiancamento iniziale per garantire la continuità del servizio.

Il personale che sarà impegnato nella struttura per i servizi ausiliari sarà così dimensionato:

SERVIZIO	LIVELLO	NUMERO	GIORNI LAVORATI	FASCIA ORARIA	MONTE ORE SETTIMANA UNITARIO
Portierato	II	5	Lun- Dom	H24/7	33,6
	II	1	Lun-Ven	07:30 – 14:00	32,5
	II	1	Lun-Ven	14:00 – 20:30	32,5
Facchinaggio	III	1*	Lun-Gio	08:00-12:00*	16

* L’operatore in questione sarà maggiormente qualificato e verrà impiegato nella fascia 06:00-08:00 come operatore delle pulizie mentre nelle ore successive (ore 08:00 – 12:00) avrà compiti di facchinaggio

A.2.2.3. Procedure di coordinamento

Le procedure di coordinamento utilizzate per i servizi ausiliari ricalcano quelle adottate per le pulizie, articolandosi su due livelli:

- **Coordinamento interno** tra il Gestore del Servizio, i Referenti Operativi e il personale, tramite il Sistema Informativo, report giornalieri, controlli sul campo, tavoli gestionali interni e verifiche di qualità;
- **Coordinamento con la Stazione Appaltante (SA)**, mediante:
 - Riunioni periodiche di monitoraggio e aggiornamento

- Tavoli tecnici tematici (per problematiche o modifiche operative)
- Accesso condiviso al Sistema Informativo [REDACTED]
- Gestione ticket e segnalazioni via Contact Center

A.2.2.4. Modalità di interfacciamento

Le modalità di interfacciamento con la SA restano invariate rispetto a quanto già descritto per il servizio di pulizia: vengono utilizzati i canali ufficiali (Contact Center, Sistema Informativo, riunioni periodiche e tavoli di concertazione). Ogni RO è dotato di telefono aziendale, tablet e accesso ai sistemi digitali per comunicare in tempo reale con la SA e registrare attività o anomalie.

A.2.2.5. Struttura logistica

Per i servizi di ausiliariato si farà riferimento alla **struttura logistica descritta al punto A.2.1.3**, già attiva e pienamente operativa. Il magazzino in prossimità delle sedi della SA garantisce la reperibilità immediata di attrezzature, DPI, uniformi e dotazioni per gli operatori dei servizi di portierato e facchinaggio. Le attrezzature sono tracciate tramite QR-Code e gestite dal sistema [REDACTED], assicurando un monitoraggio puntuale e la massima efficienza operativa.

In particolare, la logistica per il servizio di portierato/reception comprende:

- Postazioni ergonomiche attrezzate con monitor, stampanti, dispositivi antipanico, ecc;
- Kit sicurezza (torce, megafoni, defibrillatori, body cam);
- Attrezzature relazionali (traduttori, sistemi code, microfoni, badge, totem).

Per il facchinaggio sono previsti:

- Carrelli, transpallet, contenitori pieghevoli, cassette per attrezzi;
- DPI specifici e dotazioni antinfortunistiche;
- Disponibilità di furgone elettrico per movimentazioni straordinarie.

Tutta la dotazione che verrà fornita al personale presente viene di seguito illustrata.

A.2.3 Dotazione del personale dedicato al servizio di ausiliariato

A.2.3.1. Dotazione di attrezzature da lavoro per il servizio di portierato / reception

Nei seguenti punti l'offerente illustra la dotazione e le migliorie che si prevede di fornire:

A.2.3.1.1. Telefono e/o interfono

L'offerente ha previsto la fornitura di un **telefono aziendale** per ogni operatore responsabile e per gli addetti al servizio di portierato, al fine di garantire comunicazioni rapide e sicure all'interno dell'azienda. I dispositivi offerti sono dotati di funzionalità avanzate, tra cui connessione sicura alla rete aziendale, supporto per chiamate vocali e video, messaggistica istantanea e accesso diretto alle applicazioni interne. Inoltre, i telefoni sono progettati per supportare un utilizzo intensivo, con una batteria a lunga durata e una connessione stabile, anche in ambienti ad alta richiesta. Questo sistema di comunicazione mobile permetterà di migliorare l'efficienza operativa e la tempestività nelle risposte, contribuendo alla gestione ottimale delle operazioni quotidiane.

► **Beneficio:** ottimizzazione della comunicazione tra il personale, maggiore efficienza nelle operazioni quotidiane e miglioramento della gestione del servizio clienti.

A.2.3.1.2. Fornitura minipc + monitor

L'offerente, **nei 2 accessi e nella postazione del Referente delle pulizie**, qualora la dotazione informatica fornita dalla SA non sia performante prevede la sostituzione del pc e del monitor, con un mini pc di ultima generazione che possa migliorare e facilitare l'effettuazione del servizio.

Si prevede un mini pc con Windows 11 installato, avente un minimo 8Gb di Ram e con un SSD da 256GB, con associato un monitor 22" LCD , e ad esse verrebbe associata una stampante / scanner con ocr automatico



A.2.3.1.3. Fornitura strumenti di controllo

Oltre al dispositivo appena indicato il personale impegnato sia nell'attività di portierato e di sorveglianza verrà dotato di **walkie talkie (num 4)** per poter comunicare in tempo reale qualsiasi problema si dovesse riscontrare durante gli spostamenti e le verifiche dello stato dell'immobile. In questo modo ha possibilità immediata di intervenire, ove possibile, per risolvere il problema e **comunicare immediatamente al Referente del Servizio** la problematica riscontrata con i dettagli principali (luogo, tipologia di problema riscontrato, ecc) e consentirgli di avvertire gli organi competenti (polizia, vigili del fuoco, ditte di manutenzione, ecc). L'operatore sul campo attiverà il SI e aprirà la segnalazione: dopo aver aperto con pochi click la pratica, provvederà a fotografare l'accaduto - caricando in questo modo sul SI le informazioni - e ad effettuare, se possibile un primo intervento tampone. Qualora l'operatore, dopo la comunicazione al Responsabile, sia riuscito a risolvere il problema **procederà alla chiusura della segnalazione sul portale**, allegando ulteriori foto dell'accaduto, avvertendo nel contempo tramite walkie talkie il Responsabile. In caso contrario attenderà l'arrivo dei soggetti che dovranno intervenire per risolvere definitivamente l'inconveniente riscontrato.



Il modello di ricetrasmittenti che si prevede di fornire è il **Motorola T80 Extreme Walkie Talkie 8Channels (NiMH, 57x171x40mm, 140 gr)**, con raggio di comunicazione fino a 10 Km, funzione vivavoce, funzione torcia a Led

L'**oggetto** viene detenuto nell'armadietto posto all'interno della sala del portiere e **prelevato all'inizio del servizio**, utilizzato dal personale che effettua il servizio di portierato e dai Referenti.

► **Beneficio:** l'oggetto **migliora il servizio di accoglienza** perché migliora la comunicazione tra i diversi operatori che possono chiedere immediato supporto in caso di necessità (ad es. *aiuto in caso di persone che chiedano informazioni particolari, gestione file in caso di eventi, problemi di accessi non consentiti, rilevazione guasti, segnalazioni malanno improvviso di ospiti, ecc*).

A.2.3.1.4. Fornitura bodycam

L'offerente ha previsto la fornitura di una **bodycam per ogni operatore in servizio** che effettui il servizio di controllo accessi o che abbia contatto diretto con il pubblico, in modo da tutelarne l'incolumità e avere un riscontro chiaro nel caso si dovessero verificare problemi con altro utente.



La bodycam che si prevede di fornire ha una risoluzione video 1080p, con rilevamento del movimento, visione notturna con registrazione locale.

► **Beneficio:** incremento della sicurezza del personale operante

A.2.3.1.5. Megafono

L'offerente propone l'inclusione di un megafono portatile ad alta potenza, ideale per comunicazioni chiare e immediate durante situazioni di emergenza o eventi pubblici. Il megafono è dotato di un sistema di amplificazione potente, microfono integrato e possibilità di registrazione per garantire comunicazioni efficaci e sicure in ogni contesto.

L'offerente ha pensato di offrire il **megafono portatile Pyle PMP20**, un dispositivo compatto e leggero con una potenza di 20 watt, in grado di raggiungere un raggio d'azione fino a 400 metri. Dotato di funzione sirena e microfono integrato, è ideale per comunicazioni chiare e immediate durante situazioni di emergenza o eventi pubblici.

► **Beneficio:** miglioramento della gestione delle emergenze e delle comunicazioni pubbliche.

A.2.3.1.6. Fornitura tablet

L'offerente prevede la fornitura di **n.1 tablet per ogni caposquadra**. Questo sarà utile non solo all'operatore che, non presente presso il suo posto, dovesse aver necessità di consultare il Sistema informativo, sia al personale che effettua il servizio di guardiania o semplicemente di controllo degli allarmi, ecc, in modo da poter rilevare e segnalare qualsiasi problema di sicurezza riscontrato, provvedendo ad effettuare video o foto da caricare sul portale in modo da lasciare traccia dell'evento.



► **Beneficio:** favorisce il servizio di guardiania e gli altri servizi accessori, oltre a migliorare la capacità di rendere il servizio da parte del personale presente

A.2.3.1.7. Fornitura defibrillatore

L'offerente ha previsto la fornitura di un defibrillatore semiautomatico, un dispositivo fondamentale per la gestione delle emergenze sanitarie, in particolare per il trattamento della fibrillazione ventricolare e altre aritmie cardiache. Questo dispositivo è progettato per essere utilizzato anche da personale non medico, grazie alla sua interfaccia semplice e intuitiva, che guida l'operatore attraverso tutte le fasi della rianimazione cardiopolmonare. Il defibrillatore è dotato di elettrodi preconnessi e di un sistema di analisi del ritmo cardiaco che determina automaticamente quando è necessaria una scarica elettrica. È un strumento indispensabile in ambienti ad alto rischio, come aziende, scuole, e strutture pubbliche, per garantire una risposta tempestiva e salvavita in caso di emergenza.



► **Beneficio:** miglioramento della sicurezza sul lavoro e protezione dei dipendenti e visitatori, con una rapida risposta a emergenze cardiache e un supporto vitale fondamentale fino all'arrivo dei soccorsi.

Il Philips HeartStart HS1 è un defibrillatore semiautomatico progettato per essere facile da usare e altamente affidabile. Dotato di una guida vocale chiara e di un sistema di auto-test che verifica regolarmente la funzionalità del dispositivo, è perfetto per ambienti in cui il personale potrebbe non avere esperienza medica. Il HeartStart HS1 è compatto, leggero e robusto, con una durata della batteria che può arrivare fino a 5 anni e un sistema di ricarica automatica, che lo rende sempre pronto all'uso. Inoltre, è conforme agli standard internazionali di sicurezza e offre una garanzia di lunga durata, rendendolo una scelta ideale per l'uso aziendale e in contesti pubblici.

A.2.3.1.8. Fornitura divise di rappresentanza

L'offerente ha previsto la fornitura di divise di rappresentanza eleganti e funzionali per il personale, che rispondono agli standard di qualità e comfort per un uso quotidiano. Le divise sono realizzate con tessuti **Oeko-Tex** certificati, che assicurano il rispetto delle normative ambientali e la sicurezza per la pelle, mantenendo al contempo un aspetto professionale e raffinato. La marca **Cast Bolzonella** offre un design moderno, ma al contempo elegante, perfetto per il contesto aziendale o per eventi ufficiali, garantendo un look curato e una vestibilità perfetta. La linea di divise di rappresentanza è pensata per un comfort ottimale grazie a un'accurata selezione dei materiali, che offrono traspirabilità e resistenza, senza rinunciare allo stile.

Modello consigliato: Divisa di Rappresentanza Cast Bolzonella - Linea Elegance

Le divise della linea **Elegance** di **Cast Bolzonella** sono realizzate con tessuti **Oeko-Tex** di alta qualità, che garantiscono una lunga durata nel tempo senza compromettere il comfort. Queste divise sono dotate di giacche eleganti, pantaloni con taglio moderno, camicie morbide e cravatte, tutte con un design che coniuga stile e praticità. Il tessuto traspirante e resistente consente un'ottima vestibilità, mentre la certificazione **Oeko-Tex** garantisce che i materiali siano privi di sostanze nocive per la salute. Il design curato e l'attenzione ai dettagli rendono queste divise ideali per i ruoli di rappresentanza aziendale, offrendo al lavoratore una sensazione di comfort che dura tutto il giorno.

► **Beneficio:** miglioramento dell'immagine aziendale attraverso un aspetto professionale ed elegante, con il massimo comfort per il lavoratore grazie all'uso di tessuti traspiranti e sicuri.

A.2.3.1.9. Kit antincendio

L'offerta comprende un kit antincendio completo, conforme alle normative di sicurezza vigenti. Il kit include estintori, coperte antincendio e altri strumenti essenziali per la gestione delle emergenze, assicurando una preparazione ottimale contro incendi in ambienti commerciali.

L'offerente ha pensato di offrire il **2 kit antincendio FIRE STOP FS-2**, conforme alle normative di sicurezza vigenti. Il kit include un estintore portatile da 2 kg, una coperta antincendio e un rilevatore di fumo, assicurando una preparazione ottimale contro incendi in ambienti commerciali.

► **Beneficio:** miglioramento della sicurezza e conformità alle normative antincendio.

A.2.3.1.10. Torce Led ricaricabili

L'offerente propone l'inclusione di torce a batteria a LED ricaricabili, ideali per la sicurezza e l'efficienza energetica. Le torce sono leggere, dotate di batterie a lunga durata e luminosità regolabile, adatte per l'uso quotidiano e in situazioni di emergenza.

L’offerente ha pensato di offrire la torcia **Beta 1833L/USB**, un dispositivo professionale in alluminio anodizzato, con una luminosità fino a 1200 lumen. Dotata di cono luminoso regolabile, tre intensità luminose e ricarica tramite USB-C, garantisce un’illuminazione potente e affidabile in ogni situazione.

► **Beneficio:** riduzione dei costi operativi e maggiore affidabilità nelle operazioni notturne.

A.2.3.1.11. Fornitura borse di sicurezza

Per garantire un miglior servizio e la giusta privacy nel **trasporto di documenti sensibili** sia nel facchinaggio interno che per quello esterno, l’Offerente prevede nella sua dotazione l’utilizzo di **borse di sicurezza della Società Leghorn Group**, dotate di sigilli di varie tipologie che consentono di verificare se il contenitore sia stato manomesso. Questa borsa è dotata di due **diversi sistemi di chiusura di garanzia:**



1) Con anelli realizzati vicino alla fine della corsa del cursore della cerniera in modo da bloccarlo con un sigillo regolabile in plastica; **2)** Con chiusura con sistema di bloccaggio del cursore in alloggiamento pre-determinato; A sua volta bloccato con un sigillo di sicurezza chiamato **Zipstop**. Entrambi i **modelli di sigilli sono numerati progressivamente e personalizzati** con il nome del cliente. Una volta posizionato il sigillo nel modo giusto, l’unico modo per accedere all’interno è spezzarlo, per cui si rende evidente la manomissione.

Queste borse porta documenti possono essere dotate di un **tag di riconoscimento** inserito all’interno. Questo ulteriore accorgimento **rende unico e non ripetibile** ogni singolo trasporto se l’identificativo del tag, e quindi della borsa, è associato al numero del sigillo usato.

La borsa di sicurezza sarà custodita presso la sala del portiere e richiesta con semplice chiamata

► **Beneficio:** assicurare la completa sicurezza nel trasporto di documenti sensibili a **tutela del personale che lo trasporta e sia del mittente che del destinatario**

A.2.3.1.12. Fornitura tendiflex e paline indicative

L’offerente offre la possibilità di fornitura e al posizionamento di **tendiflex** per la delimitazione dei percorsi (**num. 10px**). Questi verranno utilizzati in ogni occasione fosse necessario circoscrivere aree per evitare / ridurre accessi o canalizzare l’accesso del pubblico.



All’inizio del percorso è possibile associare ai tendiflex **paline (num. 3px)** sulle quali riportare le indicazioni principali dell’accesso (orario evento, tipologia – discussione di laurea, presentazione ecc -).

L’**oggetto verrà utilizzato** in caso di eventi che richiedano la necessità di gestire l’ingresso del personale, e, non essendo ingombrante, sarà custodito presso la sala del portiere o presso altro ambiente adiacente, qualora ci sia la disponibilità da parte della SA.

► **Beneficio:** gestione migliore in caso di eventi con numerose persone e conseguente miglioramento della sicurezza, si evitano gli assembramenti, con il beneficio per gli ospiti e per la SA nella gestione di questi eventi

A.2.3.1.13. Armadi per la detenzione di documenti / strumenti (pc portatili, ecc)



L’offerente prevede la **fornitura di armadi con piccoli scomparti (num 1px) in metallo con chiusura a chiave per la detenzione temporanea sia di documenti che di attrezzature quali pc portatili**, ecc che dovessero essere lasciati temporaneamente in custodia dagli ospiti della struttura. Invece per la detenzione di materiale sensibile o particolarmente prezioso si prevede la fornitura di una **piccola cassaforte** per poter conservare in tutta sicurezza quanto depositato. Questi oggetti verranno **posizionati all’interno delle stanze dove è presente il portiere**

► **Beneficio:** Maggiore sicurezza e servizio che **migliora l’esperienza di visita nelle strutture.**

A.2.3.1.14. **Attrezzature per lo spostamento pacchi interni**

L'offerente prevede di offrire un **contenitore a rotelle pieghevole (num 2px)** per il trasporto di pacchi e posta. Questo strumento è molto compatto, ha 4 rotelle che facilitano lo spostamento ed è disponibile in diverse dimensioni tanto da poter **contenere tra i 45 e i 55 LT**, quindi **può trasportare pacchi di medie dimensioni e una quantità notevole di posta**.



A.2.3.1.15. **Misurazione del consumo energetico**

Nella gestione delle proprie commesse, l'Offerente **allinea tutte le attività a procedure operative finalizzate alla riduzione dell'impatto ambientale** - dalle divise fornite al personale operante sull'appalto all'acquisto di materiale di consumo di consumo, alla separazione della contabilità aziendale, alle squadre operative specializzate, etc.- attraverso l'armonizzazione tra le pratiche gestionali aziendali e la riduzione della propria impronta ambientale (**Carbon footprint**). assicurando, comunque, il mantenimento di elevati standard prestazionali, nel rispetto delle prescrizioni di cui ai nuovi Criteri Ambientali Minimi di cui al DM 29 gennaio 2021,



L'Offerente propone quindi l'introduzione di un **Misuratore di consumo** (Besvic Misuratore Consumo Elettrico 3680W – **num 5px**). Lo strumento **verrà inserito** tra la presa di corrente e la presa di corrente delle attrezzature a **maggior consumo di elettricità** (pc, stampanti ecc), al fine di avere un controllo in tempo reale del consumo di energia assorbita ed monitorare eventuali sovraccarichi della linea.

► **Beneficio:** controllo e possibile intervento per riduzione consumi energetici

► **Obiettivo perseguito dall'offerente:** Questo consentirà di verificare costantemente il consumo di energia degli strumenti ma anche di **poter ridurre o addirittura azzerare il consumo di CO₂** (e quindi l'impronta ambientale che lasciamo con lo sfruttamento di energie fossili) attraverso **l'utilizzo dei Crediti di Sostenibilità**. Questi crediti sono disponibili, generati da foreste certificate o dalla sistemazione del suolo, e sono uno dei pochi strumenti che possiamo utilizzare per la riduzione della CO2 nell'ambiente, a tutto vantaggio della comunità.



A.2.3.1.16. **Carrozzina per il trasporto di persone**

L'Offerente offre la fornitura di **una carrozzina compatta (1 px)** utilizzata per trasportare gli ospiti con limitata mobilità per raggiungere gli ambienti. L'oggetto verrà utilizzato per la presenza di un ospite con scarsa mobilità o in caso di necessità (malore, ecc) e sarà attivabile semplicemente contattando la portineria o altro addetto presente nell'area del bisogno, che abbia con se il walkie talkie che verrà fornito al personale dell'accoglienza.



► **Beneficio:** il suo utilizzo porta ad una riduzione dei tempi di mobilità di chi la usa, migliorando l'appeal dell'Ente in fatto di servizi per persone con carenza di mobilità, miglior servizio fornito all'utenza in caso di eventi, utilità in tutti i casi di problemi di salute di ospiti o del personale presente

A.2.3.1.17. **cassetta porta attrezzi**

L'offerente ha pensato di offrire la **Cassetta porta attrezzi professionale Kapriol**, realizzata in robusto polipropilene con struttura nervata per garantire resistenza e durata nel tempo. Dotata di vassoio interno estraibile, scomparti interni ed esterni per una migliore organizzazione degli utensili, manico a scomparsa e chiusura a scatto con possibilità di inserire un lucchetto per una maggiore sicurezza.

► **Beneficio:** organizzazione efficiente degli strumenti di lavoro e facilità di trasporto.

A.2.3.1.18. **Porta ombrelli**

L'offerente ha previsto la fornitura di **1 porta ombrelli per ogni accesso**, un elemento pratico ed efficiente per mantenere gli ingressi puliti e sicuri. Il **porta ombrelli Medial Furby** rappresenta una soluzione ideale per proteggere gli ombrelli bagnati prima dell'accesso all'interno degli edifici. Con dimensioni compatte (20,5x27,5x75,5 cm), questa struttura consente di raccogliere gli ombrelli in modo ordinato, prevenendo la

formazione di pozzanghere sui pavimenti e riducendo il rischio di scivolamenti. Il posizionamento del porta ombrelli verrà concordato d'intesa con la Stazione Appaltante durante la prima riunione di avvio, per garantire la massima efficienza e praticità nell'utilizzo.

► **Beneficio:** miglioramento dell'immagine e dell'igiene degli ingressi, riduzione del rischio di scivolamenti e facilitazione delle operazioni di pulizia.

A.2.3.1.19. Tappeto riduzione sporco

L'offerente propone l'uso dei **tappeti antispurco NOMAD AQUA 85 di 3M (1 per ogni accesso)**, una soluzione avanzata per mantenere gli ambienti puliti e sicuri anche in aree ad alto traffico. Questi tappeti sono realizzati con fibre in poliammide ad alta capacità assorbente, che rimuovono efficacemente lo sporco e l'umidità, prevenendo la contaminazione dei pavimenti interni. Il supporto in gomma di nitrile conferisce una stabilità superiore, riducendo il rischio di scivolamenti. I tappeti, inoltre, sono personalizzabili con il logo aziendale e sono disponibili in diverse misure, offrendo una perfetta adattabilità a ogni ambiente. Con una resistenza fino a 5000 passaggi al giorno e una durata stimata di 5 anni, i tappeti NOMAD AQUA 85 trattengono fino all'80% dello sporco, migliorando la qualità dell'aria e riducendo significativamente i costi di manutenzione.

► **Beneficio:** riduzione della manutenzione dei pavimenti, miglioramento della sicurezza antiscivolo e mantenimento di ambienti più puliti e salubri.

A.2.3.1.20. Strumenti per il piccolo facchinaggio

Nelle operazioni di facchinaggio interno, l'Offerente prevede di dotare il personale presente di **carrelli per il trasporto di faldoni (num 1 px)**, pratiche e documenti vari. Questo consente facile spostamento di un elevato numero di documenti con il minimo sforzo per gli operatori e la velocizzazione degli interventi. Inoltre, essendo la struttura composta in ferro e alluminio e non in materiale fragile, si aumenta il periodo per la sostituzione dell'attrezzatura e si riduce nel contempo l'utilizzo di prodotti che dovranno essere eliminati e/o riciclati



► **Beneficio:** miglioramento servizio di consegna – possibilità spostamento più celere del materiale

A.2.3.1.21. Postazione ergonomica smart

L'offerente ha previsto la fornitura di una **postazione ergonomica smart** progettata per ottimizzare l'efficienza e il benessere del **Referente del servizio di pulizie e degli utilizzatori**. Questa postazione è caratterizzata da un design modulare che consente di adattarsi facilmente a spazi di diverse dimensioni e configurazioni, rispondendo così alle esigenze specifiche dell'ambiente di lavoro. La superficie rigida della postazione è realizzata con materiali ecologici e resistenti, garantendo longevità e sostenibilità.

La postazione è dotata di accessori integrati, tra cui **supporti per il monitor**, che favoriscono una postura corretta e riducono lo stress su occhi e collo, e cassetti per una comoda e sicura archiviazione di documenti e strumenti di lavoro. La progettazione ergonomica della postazione contribuisce a migliorare la produttività e il comfort durante le lunghe ore di lavoro, rendendo l'ambiente operativo più funzionale e gradevole. Inoltre, la modularità del design permette di personalizzare facilmente la configurazione in base alle specifiche necessità del referente.

► **Beneficio:** miglioramento del comfort e dell'efficienza lavorativa, con una postazione che supporta un lavoro produttivo e salutare, e un impatto positivo sull'organizzazione e sulla gestione del servizio di pulizie.

A.2.3.1.22. Pulsante antiaggressione

L'offerente ha pensato di offrire il **pulsante antiaggressione WAVE®**, un dispositivo di emergenza da posizionare facilmente alla postazione dei portieri per segnalare istantaneamente situazioni di pericolo o aggressioni. Il pulsante, progettato per essere discreto e facilmente accessibile, invia un allarme silenzioso o sonoro direttamente alla sala di controllo, migliorando la sicurezza del personale

► **Beneficio:** aumento della sicurezza del personale di sicurezza e risposta rapida in situazioni di emergenza.

A.2.3.1.23. Cuffia microfono (per rispondere al telefono)

L'offerente ha pensato di offrire la **cuffia con microfono Jabra Evolve 40**, progettata per garantire comunicazioni chiare e senza interruzioni. Dotata di tecnologia di cancellazione del rumore, microfono integrato e connettività USB e jack da 3,5 mm, è ideale per l'uso con centralini e software di comunicazione.

► **Beneficio:** miglioramento della qualità delle comunicazioni e riduzione delle interferenze ambientali.

A.2.3.1.24. Totem informativo per mostrare informazioni e notizie

L'offerente ha pensato di offrire **1 Totem digitale Philips 10BDL3051T**, una soluzione interattiva e dinamica per visualizzare informazioni e notizie in tempo reale. Dotato di schermo da 10 pollici e funzionalità touch-screen, permette di mostrare contenuti personalizzati, promozioni o aggiornamenti, ed è ideale per l'uso in spazi pubblici o aree aziendali.

► **Beneficio:** comunicazione efficace e continua con i visitatori, migliorando l'informazione e l'esperienza del pubblico.

A.2.3.1.25. Cassetta reclami (se vogliono usare un qualcosa per mettere indicazioni anonime)

L'offerente ha pensato di offrire una cassetta per i reclami realizzata in acciaio inox, resistente alle intemperie e dotata di serratura per garantire la riservatezza delle segnalazioni. Ideale per essere posizionata in aree accessibili al pubblico, consente la raccolta sicura e organizzata dei reclami e delle segnalazioni da parte di clienti e dipendenti.

► **Beneficio:** facilitazione del feedback e miglioramento continuo dei servizi offerti.

A.2.3.1.26. Fornitura metal detector

L'offerente ha pensato di offrire il **Metal Detector portatile Garrett SuperScanner V**, ideale per il controllo di sicurezza agli accessi. Leggero, facile da utilizzare e altamente sensibile, questo metal detector è in grado di rilevare metalli nascosti su persone o oggetti, riducendo il rischio di accesso di armi o oggetti pericolosi nelle aree sensibili.

► **Beneficio:** miglioramento della sicurezza e prevenzione dell'ingresso di oggetti pericolosi.

A.2.3.1.27. Fornitura termometro infrarossi



L'offerente prevede di fornire per ogni postazione n.1 termometro digitale laser ad infrarossi per poter misurare, in caso di necessità, la temperatura sia del personale presente che degli ospiti presso le varie strutture.

Il termometro è facile da usare e fornisce immediatamente la temperatura rilevata, in modo da poter garantire un accesso sicuro presso le strutture: dietro indicazione della SA, il portiere potrebbe essere autorizzato ad impedire, in caso di necessità, l'accesso a persone che potrebbero infettare il personale presente.

► **Beneficio:** consente di identificare immediatamente un soggetto malato e quindi ridurre i possibili contagi.

A.2.3.1.28. Dotazione telecamere Poe

L'offerente ha previsto la fornitura di un **kit composto da 4 telecamere di sorveglianza con risoluzione 1080p**, dotate di tecnologia POE (Power over Ethernet), e un **NVR (Network Video Recorder)** per la registrazione e gestione delle immagini. Le telecamere, progettate per un'installazione semplice e veloce tramite un unico cavo Ethernet, garantiscono una qualità video nitida e precisa, con visione notturna per un monitoraggio continuo anche in condizioni di scarsa illuminazione. Il NVR incluso permette di gestire, visualizzare e archiviare le riprese video in tempo reale, supportando anche la possibilità di rivedere i filmati registrati. Il sistema è ideale per garantire un monitoraggio costante e sicuro delle aree di interesse, sia interne che esterne.

► **Beneficio:** miglioramento della sicurezza e del monitoraggio visivo delle aree, con installazione semplice e funzionalità avanzate di registrazione e gestione delle immagini.

A.2.3.2. Dotazione di attrezzature da lavoro per il servizio di facchinaggio

L'Offerente nell'espletamento del servizio di facchinaggio impiegherà mezzi ed attrezzature, rispondenti alla norma di buona tecnica ed in regola con le norme vigenti in materia di prevenzioni infortuni, adeguati soprattutto alle caratteristiche dei materiali da trasportare e compatibili con l'uso dei locali.

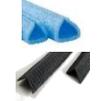
I mezzi e le attrezzature verranno gestite secondo metodologie che scaturiscono dalla necessità di rispettare gli **adempimenti normativi**, dalla volontà di mantenere un **elevato livello di efficienza** nell'operatività dei mezzi anche sfruttando, laddove possibile, **soluzioni innovative e tecnologiche**.

ELENCO ATTREZZATURE

Caratteristiche tecniche		N. a disposizione
	Carrello da trasporto - Wurth In tubolare di acciaio verniciato con protezione ruote in lamiera, due ruote gonfiabili Ø 260 x 85 mm, Ø attacco ruota 20 mm, impugnatura in plastica con protezione anti-schiacciamento, pedana in lamiera, misure pedana: 450 x 190 mm	1
	Carrello da trasporto con ruote a stella - Wurth In tubolare di acciaio verniciato Ø 25 mm, protezione ruote in lamiera, ruote a stella in plastica Ø 150 x 40 mm, pedana in lamiera da 400 x 225 mm	1
	Carrello pieghevole per trasporto colli - Ruxxac di Kaiser Kraft Carrello in robusto alluminio pressofuso con telaio in acciaio inox, con pratico sistema di bloccaggio del carico con fune di sicurezza. Dotato di ruote antiforo - Portata carico 125 Kg, pieghevole e salvaspazio, così compatto da poter essere posizionato in piccoli spazi	1
	Carrello a pianale in legno - Rotocar Portata fino a 500 kg, Ø ruote 200mm, dimensioni pianale 1200x600mm, altezza pianale da terra 270mm	1
	Carrello porta faldoni / fascicoli / pratiche Dotato di 2 piani in lamiera liscia spessore 15/10, doppia impugnatura di spinta, 2 ruote antitraccia su supporti girevoli con freno e 2 in gomma antitraccia su supporto fisso - dimensioni mm 500 Largh x 800 Lungh x 1.000 H- portata fino a 300kg	1
	Pavimentazione flottante modulare Flexdrain di Techin Per proteggere i pavimenti durante le operazioni di trasloco. Antitacco, flessibile, antisdrucchiolo e antiumidità per la massima sicurezza, carrabile, in materiale plastico con dimensioni 55,5x55,5 cm, spessore 1,2 cm. Materiale ecocompatibile essendo realizzato in plastica riciclata.	Secondo necessità
	Borse di sicurezza Leghorn Group Per il trasporto sia interno che esterno di documenti "sensibili" - disponibili in varie misure e con possibilità di applicare sigilli di sicurezza e dotate di RFID per il controllo della posizione	2
	Trapano elettronico - Wurth BM13-XE Potenza assorbita 600W, potenza resa 300W, Ø collare 43mm, numero di giri sotto carico 0-520/1500 min ⁻¹ , apertura mandrino 1,5-13 mm, lunghezza cavo 4m, peso 2,2 kg	1
	Trapano avvitatore elettronico a batteria - Wurth BS-28 A Combi Capacità batteria 3,0 Ah, numero di giri a vuoto 0-480/1800 min ⁻¹ , numero di percussioni a vuoto 1-27.000 min ⁻¹ , apertura mandrino 1,5-13 mm, peso (completo di batteria) 3,1kg	1
	Seghetto alternativo oscillante elettrico - Wurth STP150 Power-B Potenza assorbita 780 Watt - 230VF/50Hz, peso 2,7 kg, corsa 26 mm, profondità di taglio: legno max. 150 mm-acciaio max. 10 mm	1
	Sega universale oscillante - Wurth SBS 1300-VES Potenza assorbita 1300W, potenza resa 600W, corsa 32mm, lunghezza cavo 4m, peso 4,2 kg	1
	Fettuccia con tenditore a cricchetto - Wurth Aggancio ad uncino, lunghezza 8m, Allungamento max. nastro (max 7 %), carico di lavoro 2500kg, SHF (forza manuale) 50kg, STF (forza di pretensionamento) 400kg,	4
	Smartphone per le comunicazioni interne ed esterne	Uno per caposquadra

ELENCO MATERIALI DI CONSUMO ED IMBALLAGGIO

Descrizione	N. a disposizione
 CPR System - Bancale in plastica da utilizzare come unità di trasporto/consegna; Dimensioni mm: lunghezza 1200-larghezza 800-Altezza 150; portata massima 1400 kg	Secondo necessità
 Auer - Contenitore riutilizzabile per l'imballaggio sicuro di beni sfusi grazie alla sua forma leggermente conica, da vuoti è possibile impilarne uno dentro l'altro con poco ingombro o altrimenti uno sopra l'altro con il coperchio, diversi formati con volumi da 5,5 litri a 142,6 litri	Secondo necessità

	Scatole "Americane" in cartone 3 onde formati impiegabili per il contenimento di qualsiasi prodotto. Le onde sono rinforzate, molto più robuste delle scatole con onde standard. Portata fino a 40 kg.	Secondo necessità
	Scatole per traslochi con maniglie extra resistente in cartone doppio strato, con base in triplo strato per la massima resistenza al sollevamento. Il sistema di chiusura avviene mediante alette ripiegabili, quindi, non è necessario l'uso di nastro adesivo. Portata fino a 40 kg.	Secondo necessità
	Casse container in cartone con 2 onde rinforzate, con chiusure a falde combacianti parzialmente o totalmente sovrapposte al di sotto e al di sopra, ottima resistenza all'accatastamento.	Secondo necessità
	Scatole di forma/volume variabile per qualsiasi prodotto dotate di pieghe aggiuntive a diverse altezze che permettono la chiusura della scatola all'altezza desiderata.	Secondo necessità
	Film estendibile ad estrusione diretta, impiegato di avvolgere adeguatamente il bancale, garantisce la stabilità del carico, nelle diverse condizioni di movimentazione. Si utilizzano film di alta qualità da 13 micron con resistenza alla rottura e allo strappo migliore di un film da 30 micron.	Secondo necessità
	Riempitivi gonfiabili protettivi in carta composto da camere d'aria che compongono l'airbag sono indipendenti l'una dall'altra garantendo, così, una protezione ottimale da ogni possibile urto durante il trasporto	Secondo necessità
	Carta protettiva totalmente ecologica per imballaggi realizzato con un'onda di carta di 15 mm di altezza, permette di riempire rapidamente e proteggere qualsiasi oggetto creando uno spessore dotato di un'alta capacità protettiva.	Secondo necessità
	Plurinball Air Film ecologico a bolle d'aria di colore verde realizzato con materiale biodegradabile. Film a bolle d'aria realizzato con materiale biodegradabile in grammatura da 45 gr al mq. Ideale per imballare oggetti do forme grandi. Bolla diametro 10 mm con altezza 4 mm. Di colore verde trasparente, inodore, riciclabile.	Secondo necessità
	Patatine riempitive biodegradabili per il riempimento degli imballaggi utilizzati per colmare perfettamente gli spazi vuoti all'interno dei pacchi, proteggendo perfettamente i prodotti e, incastrandosi le une alle altre, li avvolgono e li mantengono fermi	Secondo necessità
	Nastro adesivo in carta 60 g + collante hot melt. Morbido e resistente: stesse qualità del nastro in plastica. Nastro in carta da imballo ideale per sigillare cartoni, scatole o buste rispettando l'ambiente.	Secondo necessità
	Pallet in legno pressato per appoggi di vario genere impilabili, consentendo un notevole risparmio di spazio, ed estremamente leggeri, fino al 50% in meno rispetto ai bancali tradizionali. Portata dinamica: kg 900/1250 max; portata statica: kg 2700/3750 max	Secondo necessità
	Pallet in legno utilizzato per l'appoggio e per la movimentazione delle merci attraverso mezzi specifici (carrelli elevatori e transpallet), per il loro trasporto e stoccaggio. È conosciuto anche come pedana o bancale. Dimensioni cm: 80x120, 100x120; portata: 1.500kg – 3.000kg	Secondo necessità
	Fogli di carta Eco Fix-Sheet ricoperti da piccoli punti di poliestere posizionato tra un collo e l'altro, garantisce la giusta presa e adesione consentendo ai pallet maggiore stabilità durante il trasporto.	Secondo necessità
	Angolari in polietilene utilizzato per il fissaggio e la protezione di merci durante il trasporto. Hanno innumerevoli forme e spessori, perfetti per proteggere bordi, spigoli vetri ecc. Il tutto tagliato a misura.	Secondo necessità

Il personale addetto al facchinaggio sarà dotato di divise professionali che lo identificheranno anche tramite un tesserino di riconoscimento aziendale.

A.3 MISURE FORMATIVE E INFORMATIVE

A.3.1 Qualità ed efficacia della formazione per il personale del fornitore / riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute

Il processo formativo progettato dall'**Offerente** prevede di ricorrere ad un **insieme integrato di attività e strumenti** che consente di ancorare la programmazione degli interventi formativi alla rilevazione dei fabbisogni (Assesment delle risorse) e alla valutazione sistematica delle attività svolte. **L'analisi dei bisogni formativi per l'appalto** è stata effettuata tenendo conto di diversi fattori che influenzano la conduzione delle attività:

- Caratteristiche organizzative ed operative dei servizi appaltati;
- Conoscenza dei futuri addetti alla gestione ed allo svolgimento dei servizi;
- Conoscenza dei fattori socio-psicologici (individuali-gruppo), che incidono sul percorso formativo.

In tale ottica, il progetto è stato articolato in **2 fasi: Addestramento preparatorio e Piano formativo.**

Addestramento Preparatorio

L'attività ha l'obiettivo di **uniformare le conoscenze di base degli operatori relativamente all'erogazione delle attività di servizio.**

Attraverso i corsi di addestramento preparatorio, e le verifiche finali degli stessi, la struttura organizzativa deputata alla formazione d'appalto, sarà in grado di: rilevare le effettive competenze possedute dagli addetti, confrontare le competenze possedute e le competenze attese e, di conseguenza, definire il fabbisogno formativo.

Piano Formativo

Ha lo scopo di **trasmettere principi comportamentali, informazioni tecniche e quant'altro necessario agli operatori per svolgere correttamente il proprio ruolo**

Il processo organizzato della formazione proposta si svilupperà secondo il cronoprogramma di seguito riportato (**revisabile in funzione delle particolari esigenze della SA**).

L'Offerente garantirà l'organizzazione di tre macro percorsi formativi, a loro volta suddivisi in due principali

ID	SETTIMANE	1	2	3	4	5	6	7	8
A	Assessment operativo e valutazione del fabbisogno di risorse in campo per la SA	1		Inizio servizi					
B	Piano formativo pre-avvio (Presentazione Progetto, Formazione GDS, CS, ecc.)	1	2						
C	Valutazione dell'organico da assorbire (passaggio) e necessità di nuove assunzioni – valutazione e rendicontazione dei fabbisogni formativi		2						
D	Formazione organico di commessa con verifica finale (piano formativo)			3	4	5	6	7	8
E	Affiancamento personale (formazione on the job) e rendicontazione periodica					5	6	7	8

aree tematiche.

- **Percorso Gestionale - figure di gestione e coordinamento** - Aree tematiche: **Gestione e Controllo**;
- **Percorso Operativo - personale operativo di servizio** - Aree tematiche: **Base e Specialistica**;
- **Percorso Ambiente e Sicurezza - tutto il personale** – Aree tematiche: **Base e Specialistiche**.

Per l'erogazione dei corsi previsti, l'Offerente si avvale di proprio personale interno e di risorse terze quali Enti di formazione, fornitori di prodotti/attrezzature/macchinari, etc. Tutti i docenti saranno dotati di comprovata professionalità ed esperienza formativa in ambito cleaning professionale.

Il profilo professionale "tipo" dei formatori scelti sarà il seguente:

- **Titolo di studio:** Laurea e/o Diploma Tecnico (specializzazione nella materia di formazione);
- **Esperienza lavorativa:** attività di docenza e/o coaching non inferiore ai 3 anni nel settore;
- **Formazione curricolare:** partecipazione a corsi di aggiornamento e tirocini attestati nella materia specifica di insegnamento (di cui almeno 1 nell'anno precedente).

L'Offerente si avvale di **enti di formazione** operanti principalmente in ambito nazionale e dotati di certificazioni e accreditamenti per assicurare la qualità e il riconoscimento della formazione erogata, tra cui:

- **S.A. Sicurezza Srl** - sede legale Via Leonardo Da Vinci n°2 Monterotondo – Roma. Il Centro di formazione e orientamento è accreditato presso la Regione Lazio (N°G10478). **Centro di diretta emanazione AISILIA** (Associazione Italiana Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro e Igiene Alimentare). Certificato: **UNI ISO 45001:2018, EN ISO 9001:2015**; Centro presente nel **MEPA "acquistinretepa.it"**.



- **Newday Formazione** - sede Piazza dei Navigatori, 8H – Roma. Centro per l'alta formazione accreditato presso la [Regione Lazio](#), il [Ministero della Salute](#) (accreditamento per l'Educazione Continua in Medicina ECM), il [MIUR](#). Iscritto ai principali [Fondi Paritetici Interprofessionali](#) ([Formatemp](#), [Foncoop](#), [Fonter](#), [FondItalia](#)). Centro accreditato [EIPASS](#) per il rilascio di certificazioni accreditate ad Accredia.
- **Make4works** - sede Piazza San Paolo, 3 - Albano Laziale (RM). Centro accreditato [EIPASS](#). Accreditato alla formazione continua e professionale presso la [Regione Lazio e servizi per il lavoro presso ANPAL](#).

Si riportano di seguito i profili di alcuni dei docenti impiegati.

AMBITO FORMAT.	DOCENTI	ESPERIENZA TECNICO-PROFESSIONALE
Attrezzature e Macchinari		Docente Esterno (DE): Fornitore “Fimap” Titolo Studi: Tecnico manutentore elettromeccanico Anni esperienza: più di 5 anni (apparecchiature professionali cleaning)
Metodologie e Prodotti		Docente Esterno (DE): Fornitore “Sutter Professional” Titolo Studi: Perito Chimico industriale Anni esperienza: più di 15 anni (prodotti e sistemi professionali cleaning)
Gestione Ambientale		Docente Esterno (DE): Fornitore formazione e consulenza aziendale “Macroazienda” Titolo Studi: Laurea in Scienze Ambientali - Anni esperienza: più di 12 anni nel settore –Auditor ambientale
Qualità e Processi aziendali		Docente Esterno (DE): Fornitore formazione consulenza aziendale “Macroazienda” Titolo Studi: Diploma ITC Anni esperienza: più di 20 anni nel settore –Sistemi di Gestione
Sicurezza, Sociale e Servizi di Outsourcing		Docente Interno: Gruppo Team Service Titolo Studi: Laurea in Ingegneria Anni esperienza: più di 15 anni nel settore (Sic. – servizi outsourcing)

A.3.2 Modalità di erogazione della formazione

A.3.2.1. Assesment del personale

L’Offerente si avvale dello strumento dell’**Assesment Center**, metodologia di indagine utile ad **individuare il possesso delle competenze e capacità necessarie per svolgere le attività oggetto dell’appalto**. Nello specifico il modello proposto consente di:

- rilevare per ogni risorsa il livello di possesso delle conoscenze specialistiche;
- confrontare i profili attesi con il livello di conoscenze specifiche/capacità possedute dalle risorse.

Sulla base degli out-put ottenuti dall’assesment del personale si rilevano gli eventuali scostamenti di conoscenze e professionalità dell’organico (operatori “riassorbiti” – nuovi operatori) rispetto ai requisiti necessari per la commessa. Si procede, quindi, alla pianificazione dei **percorsi formativi integrativi** personalizzati.

A.3.2.2. Piano formativo: tipologia, frequenza e numero di ore

L’Offerente si avvale di distinte modalità di somministrazione dei contenuti formativi, divisibili in macroaree:

- **Lezioni frontali:** formazione tradizionale “in aula”;

- **Formazione on the job e affiancamento operativo:** la formazione operativa sul campo, consente di acquisire le competenze “manuali” che le lezioni in aula possono solo illustrare teoricamente;
- **Formazione a distanza (FAD):** permette ai discenti di frequentare le lezioni da remoto, consentendo una partecipazione flessibile ai corsi, anche in base ai propri impegni lavorativi, e semplificando la consultazione del materiale didattico in ogni momento.
- **Formazione Blended (misto o apprendimento ibrido):** combina elementi di apprendimento tradizionale in presenza con elementi di e-learning, sfruttando i vantaggi di ambedue le metodologie.

L'Offerente per la formazione e-learning mette a disposizione dei discenti dei moduli formativi appositamente progettati insieme ai fornitori di prodotti, macchinari e attrezzature previsti per il presente appalto.



A titolo di esempio, si cita la piattaforma Sutter Connect.

A.3.2.3. Metodologie e strumenti utilizzati nell'erogazione dei corsi

L'Offerente si avvale per l'erogazione della formazione di **strumenti tradizionali** (dispense, manuali, e presentazione) e **innovativi** (piattaforme di e-learning). Indipendentemente dalla modalità, **tutto il materiale è facilmente reperibile e consultabile sia in formato cartaceo che digitale sul Sistema Informatico.**

Si vuole evidenziare come l'Offerente impiega anche **metodologie innovative** di apprendimento come:

Metodologia	Cooperative learning
Metodologia inclusiva che permette una “costruzione comune” di “oggetti”, procedure, concetti. Si basa sulla divisione dell'aula in piccoli gruppi e incentiva le persone a collaborare e a mettere in comune le proprie conoscenze e competenze.	
Metodologia	Role playing formativo (gioco di ruolo per le dinamiche interpersonali)
Attività con gioco di ruolo, è una tecnica simulativa che richiede ai partecipanti di svolgere il ruolo di “attori”, di rappresentare cioè alcuni ruoli in interazione tra loro, mentre altri partecipanti fungono da “osservatori”. Ciò consente una successiva analisi dei vissuti, delle dinamiche interpersonali, delle modalità di esercizio di specifici ruoli.	
Metodologia	L'action Learning (apprendimento d'azione, concreto)
Interesserà direttamente i processi di lavoro e consisterà in un programma attivo di apprendimento che sarà svolto impegnando i dipendenti in alcune fasi del processo di lavoro afferente ai servizi della commessa onde garantire un ordinato e graduale sistema di apprendimento. L'Action learning verrà erogata alternandola alle ore di formazione di aula.	
Metodologia	Coaching (affiancamento, guida sul campo)
Obiettivo del coaching sarà quello di favorire il consolidamento delle competenze apprese nel corso dell'esperienza formativa tramite momenti di approfondimento delle tematiche, teoriche e tecniche operative, affrontate con le azioni precedentemente descritte. I risultati verranno raffrontati ed integrati con i dati rilevati all'attività formativa e sistematizzati in termini di “competenze” nell'ambito del Libretto formativo/registro della formazione per mezzo del SI di commessa.	

A.3.2.4. Contenuti specifici della formazione servizio di pulizia

Principali moduli, ambiti formativi e relative caratteristiche dei docenti:

MOD.	AMBITO	DOCENTI	ESPERIENZA TECNICO-PROFESSIONALE
A	Elementi base dei servizi	Docenti interni ed	Esperti in materia di gestione delle risorse umane; Esperti in materia di servizi ed attività in outsourcing; Tecnici esperti e formatori messi a disposizione dei fornitori di prodotti/macchinari/ attrezzature sulle specifiche tecniche e le modalità di utilizzo dei dispositivi; Esperti di igiene e
B	Elementi specifici e professionalizzanti	esterni (esperti nel settore delle	

	per ciascuno servizio	attività dei servizi di outsourcing)	contaminazione biologica per l'illustrazione dei principi teorici in ambito cleaning
C	Gestione, coordinamento e controllo delle attività	Docenti interni (di diversi settori/ambiti aziendali)	Esperti in materia di gestione delle risorse umane per l'erogazione dei contenuti sulla gestione del personale; Esperti nel settore delle verifiche di sistema/processo/risultato in ambito cleaning
D	Gestione Qualità	Docenti interni (Resp. sistema integrato aziendale)	Esperti nel settore qualità (ISO 9001), ambientale (ISO 14001) e Resp. Sociale (SA 8000) per l'illustrazione di tutti i principi inerenti all'ottimizzazione del processo-servizio, la minimizzazione dell'impatto ambientale ed il rispetto delle tematiche di responsabilità sociali (dipendenti, clienti, fornitori)
E	Gestione Ambientale		
F	Responsabilità Sociale		
G	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (emergenze, lavori in quota, ecc.)	Docenti interni ed esterni (Accordo Stato Regioni 21/12/11 e D.L. 6/3/13)	Esperti in materia di salute e sicurezza sul lavoro con pluriennale esperienza, in grado di offrire ai partecipanti elementi didattici in materia di sicurezza (D.lgs. 81/2008), antincendio, primo soccorso, lavori in altezza, utilizzo del DAE, sia di carattere teorico che pratico, con esempi tratti dall'esperienza lavorativa

Il Piano di Formazione proposto garantisce il rispetto delle prescrizioni del **DM 29.01.2021 e D.lgs. 81/08**. Il personale di coordinamento e controllo è già formato; pertanto, verrà aggiornato esclusivamente in ordine alle peculiarità dell'appalto. Tale principio sarà applicato anche al personale riassorbito, formato sulla base della rilevazione dei fabbisogni.

Di seguito il dettaglio del Piano formativo:

MOD.	CONTENUTO DEI MODULI FORMATIVI	H	AG	DIS	DOC
A	A1 Organizzazione del servizio: registrazioni SI, adempimenti preliminari (vestizione, ...), relazionali con l'utente, esecuzione autocontrollo (self-auditing).	1	1	TO	SDS QUA
	A2 Elementi del servizio di pulizia: valutazione tipologie di sporco, principi di detersione, disinfezione, rifiuti e modalità di conferimento (rispetto percorsi).	2	1	TO	SDS DE
	A3 Attrezzature-Prodotti: tipologie, manutenzione, scheda di sostenibilità/sicurezza, metodologie d'uso, campi di applicazione (es. tipo rivestimenti), ricarica batterie.	2	1	TO	SDS DE
B	B1 Tipologia superfici (pavimentazioni; rivestimenti, ...) presenti, caratteristiche e relative modalità di manutenzione ordinaria, depolveratura e lavaggio.	1	1	TO	SDS DE
	B2 Conoscenza degli edifici e sistemi di pulizia specifici, interferenza con l'attività interna, precauzioni gestionali e operative.	2	1	TO	SIC DE
E	Piano Ambientale: in relazione al d.m. 29.01.2021 (CAM) - dosaggio, conservazione, impatto ambientale, etichette ecologiche, ecc. (rif. Focus "Piano Ambientale")	2 4	2	TO	AMB
F	Organizzazione aziendale, norme comportamentali, gerarchia, organigramma di appalto, cura divisa e della persona, conoscenza C.C.N.L., applicazione norma SA 8000.	1	1	TO	SDS

G	G1	Formazione (D. Lgs 81/08): analisi rischio, prevenzione, protezione, diritti e doveri, sanzioni, DUVRI, procedure emergenza, primo soccorso, lavori, ecc.	1 2	6	TO	SIC
	GS	Formazione squadre emergenza: primo soccorso e antincendio	2 0	8	OAS	de
B	B4	Pulizia con l'ausilio di macchinari complessi, sanificazione servizi igienici con vapore saturo, lavaggio meccanizzato dei pavimenti, ecc.	4	1	OAS	SDS DE
	B5	Interventi di pulizia periodica e/o specialistiche: metodologie e tecnologie utilizzate, protocolli operativi specifici, attrezzature e macchinari utilizzati.	4	1	OAS	SDS DE
AB (s)	A (s)	Elementi (attrezzature specifiche) del servizio: modalità d'impiego in ambienti critici (Superfici "high-touch")	2	1	OAS	QUA DE
	B (s)	Piano del "Servizio": specifiche CT, utilizzo attrezzature e prodotti, pianificazione e monitoraggio, classificazione e gestione rifiuti, ecc. <i>Conoscenza e applicazione dei protocolli specifici per le diverse aree di rischio infettivo; Elementi metodologici per garantire una disinfezione efficace e sostenibile, in funzione delle specificità dei luoghi, degli oggetti e dei materiali da trattare, avendo riguardo al profilo di rischio clinico delle aree;</i>	5	3	OAS	SDS DE
G	G2	Misure specifiche di sicurezza nei servizi periodici e/o speciali: corretto utilizzo attrezzature complesse, D.P.I., rischi specifici e prevenzione infortuni.	4	2	OAS	SIC
C		Gestione processi di coordinamento e controllo: Flussi di comunicazione verso l'Ente; "██████" (S.I.) per gestione attività; Gestione risorse umane; Procedure di controllo.	4	1	SDS AUD	QUA DE
D		Piano Qualità Aziendale: documentazione contrattuale, obiettivi e procedure di gestione della norma ISO 9001, Piano di Qualità e relativa applicazione in appalto.	4	1	SDS AUD	QUA
G	G3	Formazione coordinatori: mansioni, obblighi e resp., relazioni tra soggetti (int/est), individuazione rischi, analisi infortuni, misure prevenzione/protezione.	4	1	SDS CS	SIC

Legenda (oltre gli acronimi indicati in organigramma):	H	Ore formazione	DIS	Discenti	DE	Docente esterno	OAS	Operatori Speciali	Attività
	Ag	Aggiornamento	Doc	Docenti	TO	Tutti gli Operatori	AUD	Gruppo Auditing	

L'Offerente ha previsto delle squadre specializzate formate sulla gestione delle emergenze.

Alcuni dei corsi erogati internamente, come la **formazione del Sistema Informatico**, saranno aperti anche al personale responsabile dell'Ente.

Tutta l'attività formativa verrà svolta nel periodo di Avvio dell'appalto.

Di seguito si riporta la sintesi del monte ore di formazione proposto:

MODULO	ORE TOTALI	FRONTALI	ON JOB	E-LEARNING	AGGIORNAMENTO
A	5	1	2	2	3
B	11	2	4	5	4
AB(s)	7	3	3	1	4
C	4	2	1	1	1
D	4	2	1	1	1

E	24	16	8	-	2
F	1	1	-	-	1
G	40	20	10	10	17
Totali	92	47	29	20	31

Focus "Piano Ambientale" e "Piano Sicurezza"

Il processo di formazione progettato prevede un sistema integrato di attività e strumenti per una corretta programmazione degli interventi formativi come illustrato nella tabella precedente. Qui di seguito si procede a dettagliare del modulo di **formazione ambientale**:

MODULO "E": FORMAZIONE SPECIFICA "AMBIENTALE"		MODALITÀ		
Argomenti		Front.	E_learn	On Job
α	Formazione di Base Il Piano d'Azione Nazionale per il Green Public Procurement (PAN GPP): obiettivi, contesto, Criteri Ambientali Minimi, prescrizioni metodologiche, azioni previste; Il DM 29.01.2021 del Min. dell'Ambiente " <i>Criteri Ambientali Minimi</i> "	15%	✓	
γ	Formazione Specialistica Corrette modalità di impiego di contenitori riciclabili e riutilizzabili; Procedure per ridurre/ottimizzare i consumi energetici ed idrici; Caratteristiche prodotti a minori impatti ambientali "ecologici"; Sistemi di etichettatura ecologica (ad es. Ecolabel); Gestione dei rifiuti e raccolta differenziata. Corretto utilizzo "ambientale" e gestione dei prodotti e delle scorte; Corretto utilizzo dei sistemi di dosaggio/diluizione automatici, semi-automatici e manuali (compreso sistema ausiliario su carrello e sui macchinari in dotazione); Corretta procedura di utilizzo, conservazione e dosaggio di prodotti chimici riguardante la sequenza detergenza/disinfezione; Corrette procedure di utilizzo dei prodotti chimici ad elevato rischio, delle attrezzature e dei dispositivi in dotazione.	60%	✓	✓
δ	Piano di Sensibilizzazione Politica ambientale e tutela dell'ambiente (normativa, sensibilizzazione, valutazione aspetti ambientali ed impatti del servizio) Piano di comunicazione e sensibilizzazione di commessa	25%	✓	

Modulo di **formazione sicurezza**:

MODULO "G": FORMAZIONE SPECIFICA "SICUREZZA"		MODALITÀ		
Argomenti		Front.	E_learn	On Job
α	Formazione di Base Sicurezza sul lavoro (D. Lgs 81/08 smi, analisi rischio, manuale sicurezza, enti ispettivi, gestione infortuni, gestione emergenze interne) Informazione e formazione dei lavoratori (normativa, sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro, prevenzione e protezione, segnaletica, rischi, misure di emergenza)	20%	✓	
γ	Formazione Specialistica Prevenzione incendi - Primo soccorso	60%	✓	✓

	Rischi specifici e loro prevenzione nei servizi richiesti: Movimentazione manuale di carichi, lavori in quota, contatto accidentali (es. materiali laboratorio), viabilità int., ecc. Codice in materia di protezione dei dati personali (norma, importanza dati sensibili, misure di sicurezza e figure preposte, diritti ed informativa privacy, responsabilità soggetti)			
δ	Piano di Sensibilizzazione Politiche di tutela della salute (normativa, sensibilizzazione, valutazione aspetti della sicurezza e rischi del servizio) Piano di comunicazione e sensibilizzazione di commessa	20%		

A.3.2.5. Contenuti specifici della formazione servizio di facchinaggio

Per chi svolge **servizio di facchinaggio** è fondamentale prevedere una formazione che tocchi sia gli aspetti **generali di sicurezza** sia quelli **specifici per l'attività di movimentazione manuale dei carichi**

CORSO		CONTENUTI PRINCIPALI	ORE PREVISTE	OBBLIG. TORIETÀ	FREQUENZA AGGIORNAMENTO
1	Formazione Generale Sicurezza	Concetti base di sicurezza sul lavoro, diritti e doveri, organizzazione prevenzione	4 ore	Obbligatoria (D.Lgs. 81/08)	- Nessuna (aggiornamento previsto in formazione specifica)
2	Formazione Specifica Sicurezza (rischio medio)	Rischi legati all'attività di facchinaggio e pulizia (scivolamenti, movimentazione carichi, uso prodotti chimici)	8 ore	Obbligatoria (D.Lgs. 81/08)	6 6 ore ogni 5 anni
3	Movimentazione Manuale dei Carichi	Tecniche corrette di sollevamento e trasporto, rischi per la colonna vertebrale, DPI	2-4 ore	Obbligatoria (D.Lgs. 81/08 - Art. 37 + Titolo VI)	2-4 Ogni 5 anni consigliato
4	Uso DPI (se previsti)	Uso corretto di guanti, scarpe antinfortunistiche, ecc.	1-2 ore	Se richiesti da DVR	4 Ogni 5 anni
5	Primo Soccorso (solo per addetti designati)	Tecniche di primo intervento, gestione emergenze	12/16 ore (base)	Se designati come addetti	6 Aggiornamento 6 ore ogni 3 anni
6	Antincendio (solo per addetti designati)	Gestione emergenze incendio, uso estintori	4/8 ore (in base rischio)	Se designati come addetti	2/4 ore in base al rischio Aggiornamento 5 anni

Di seguito si riporta la sintesi del monte ore di formazione proposto:

CORSO	ORE TOTALI	FRONTALI	ON JOB	E-LEARNING	AGGIORNAMENTO
1	4	4	-	-	-
2	8	4	4	-	6
3	2	1	1	-	2
4	2	2	-	-	4
5	16	8	4	4	6
6	4	2	2	-	2
Totali	36	21	11	4	20

A.3.2.6. Contenuti specifici della formazione servizio di portierato

Per quanto riguarda la **formazione e l'aggiornamento professionale per il servizio di portierato** il piano proposto si compone di una serie di corsi suddivisi in **4 moduli**:

- **FG**: formazione generale sull'azienda e sulla commessa;
- **FE**: formazione relativa alla gestione delle emergenze (es. pronto soccorso e antincendio);
- **FL**: formazione relativa all'apprendimento delle lingue straniere;
- **FO**: formazione relativa all'assistenza e all'accoglienza degli utenti esterni.

Si riporta il monte ore massimo dedotto dalle tabelle successive suddiviso per tipologia di modalità di erogazione.

MONTE ORE FORMAZIONE PRIMO ANNO					AGGIORNAMENTI
Moduli	Ore totali	Frontali	On Job	E-learning	PER OGNI ANNO SUCCESSIVO
FG	16,5	3	8	5,5	10
FE	82	20	12	50	34
FL	48	10	-	38	88
FO	10	1	6	3	5
Totale	156,5	34	26	96,5	137

L'aggiornamento sarà erogato secondo normativa per i corsi regolamentati da legge (es. corso antincendio e primo soccorso), annualmente e/o secondo necessità per gli altri corsi descritti. In particolare, potranno essere erogati a seguito di modifiche della struttura organizzativa e/o modalità di esecuzione delle attività, a seguito dell'introduzione di nuovi strumenti e tecnologie o di qualsiasi altra modifica al servizio.

Nei prossimi sottoparagrafi si riporta la descrizione di ogni modulo con indicazione dei corsi costituenti il modulo e la definizione dei discenti, delle ore di formazione e delle ore di aggiornamento.

A seguito della descrizione del piano, si riporta, inoltre, una **descrizione dettagliata delle metodologie di erogazione della formazione** che avranno un ruolo fondamentale **nell'ottimizzare l'attività formativa** (massima efficienza e efficacia del processo didattico).

A.3.2.6.1. Formazione generale (FG) sull'offerente e sulla commessa

Il primo modulo del piano formativo (FG) ha come **oggetto la descrizione della struttura organizzativa e gestionale dell'Appalto**. Permette agli addetti di conoscere **diritti e doveri** e di utilizzare al meglio **gli strumenti loro offerti**.

CORSI	DESTINATARI	ORE	AGGIORNAMENTO
Introduzione alla Commessa. Presentazione offerente: Informazione sull'offerente, strumenti e modalità di comunicazione con le società. Definizione della struttura organizzativa di commessa: presentazione dei referenti e organigramma di commessa. Descrizione della commessa: oggetto di	Tutto personale	il 1	1

CORSI	DESTINATARI	ORE	AGGIORNAMENTO
commessa (sedi e servizi), peculiarità e differenza con il precedente Appalto. Dotazioni collettive e personali.			
Formazione per Responsabili. Mansioni, obblighi e responsabilità del gruppo di lavoro. Procedure di coordinamento e interazione tra le figure chiave presenti in appalto. Modalità di interazione e flussi di comunicazione con i referenti della SA.	Responsabili, Referenti e Capisquadra	1	1
Piano di Qualità Aziendale: Leadership, Procedure, istruzioni di lavoro, descrizione dei processi, controlli, monitoraggio e miglioramento, Documentazione contrattuale.	Responsabili	1	1
Strumenti di Appalto: Sistema informativo (formazione sui vari moduli in base al ruolo ricoperto), App, dotazioni e strumenti tecnologici – uso e manutenzione.	Tutto personale	il 2	1
Formazione sui temi delle pari opportunità e non discriminazione: Principio di non discriminazione e di parità di trattamento nell'ordinamento comunitario e nella Costituzione. La legislazione in tema di parità di trattamento nei rapporti di lavoro. Il Codice delle pari opportunità tra uomo e donna. Organizzazione aziendale e strumenti. Il Diversity management. La valorizzazione del benessere sul lavoro.	Tutto personale	il 3	2
Formazione addetti call center: Gestione delle chiamate, supporto alla fase di convenzionamento e supporto nella gestione del contratto attuativa. Comunicazione efficace ed efficiente.	Addetti Help Desk	8	2
Servizi eco-sostenibili: best practices e comportamenti virtuosi per la riduzione dell'impatto ambientale del servizio (carsharing, limitazione dell'uso di plastica, riduzione dei consumi elettrici e idrici, etc.). Esposizione dei regolamenti in materia di raccolta differenziata del comune di esecuzione dell'attività.	Tutto personale	il 1	1

I corsi svolti internamente inerenti agli strumenti messi a disposizione e alle metodologie di controllo saranno aperti anche al personale responsabile della SA. In particolare, ad inizio Appalto, **l'offerente metterà a disposizione della SA un manuale sull'uso del sistema informatico.**

A.3.2.6.2. Formazione relativa alla gestione delle emergenze (FE) (es. pronto soccorso e antincendio)

Il modulo prevede corsi sulla **sicurezza obbligatoria e corsi aggiuntivi proposti dall'Offerente.** È utile specificare che tali corsi saranno adattati alla tipologia di ambiente in cui opererà il personale e riguarderanno sia la prevenzione che la gestione delle emergenze spaziando tra fattori fisici (incendi, malori utenti, etc.) a informatici (hackeraggi, etc.).

CORSI	DESTINATARI	ORE	AGGIORNAMENTO
Formazione obbligatoria sulla sicurezza – Generale e specifica (da D.81/08). Modulo generale e Modulo specifico per mansione: analisi del rischio - danni, prevenzione, protezione, organizzazione sicurezza aziendale, diritti e doveri, sanzioni, DUVRI, DVR, misure di prevenzione rischi.	Tutti i lavoratori	8	5

CORSI	DESTINATARI	ORE	AGGIORNAMENTO
<p>Formazione per addetti alle emergenze e antincendio.</p> <p>L'incendio e la prevenzione incendi (principi sulla combustione e l'incendio; le sostanze estinguenti; triangolo della combustione; le principali cause di un incendio; rischi alle persone in caso di incendio; principali accorgimenti e misure per prevenire gli incendi); la protezione antincendio e le procedure da adottare in caso di incendio (vie di esodo; procedure da adottare quando si scopre un incendio o in caso di allarme; procedure per l'evacuazione; rapporti con i vigili del fuoco; attrezzature ed impianti di estinzione; sistemi di allarme; segnaletica di sicurezza; illuminazione di emergenza); simulazioni pratiche. Sulla base della valutazione del sito, l'offerente erogherà la formazione sull'antincendio che potrà essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per rischio alto • Per rischio medio • Per rischio basso 	Tutti gli operatori		
		16	8
		8	5
		4	2
<p>Primo Soccorso. Cause e circostanze dell'infortunio; comunicare le predette informazioni in maniera chiara e precisa ai Servizi di assistenza sanitaria di emergenza; scena dell'infortunio; accertamento delle condizioni psicofisiche del lavoratore infortunato; tecniche di autoprotezione del personale addetto al soccorso; eseguire gli interventi di primo soccorso: sostenimento delle funzioni vitali; riconoscimento e limiti d'intervento di primo soccorso; conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro, apprendimenti generali sulle patologie specifiche (lesioni da freddo e da calore; lesioni da agenti chimici; ferite lacerate contuse; emorragie esterne); capacità di intervento pratico.</p>	Tutti gli operatori	12	4
<p>Corso per il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.</p> <p>Principi giuridici comunitari e nazionali. Aspetti normativi dell'attività di rappresentanza dei lavoratori; legislazione generale e speciale in materia di salute e sicurezza sul lavoro; i soggetti del sistema di prevenzione aziendale secondo il d.lgs. 81/2008 e s.m.i.: i compiti, gli obblighi, le responsabilità civili e penali. il sistema pubblico della prevenzione; valutazione dei rischi e DVR. individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione; valutazione dei rischi e DVR. individuazione delle</p>	Addetti incaricati	32	8

CORSI	DESTINATARI	ORE	AGGIORNAMENTO
misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione; definizione e individuazione dei fattori di rischio; definizione e individuazione dei fattori di rischio; nozioni di tecniche della comunicazione, di negoziazione, gestione delle riunioni, informazione e formazione per la sicurezza.			
<p>Primo Soccorso e Defibrillazione BLSD- PBLSD. Metodi di rianimazione cardiopolmonare di base su una vittima adulta con utilizzo del defibrillatore semiautomatico esterno (DAE) in accordo con le Linee Guida internazionali vigenti; la parte dedicata alle ventilazioni verrà solo mostrata durante la sessione di teoria, ma non verrà poi provata sui manichini. Insegnamento delle manovre di rianimazione cardiopolmonare su una vittima di età pediatrica, ovvero un bambino, con utilizzo del defibrillatore semiautomatico esterno; anche in questo caso la parte dedicata alle ventilazioni verrà solo mostrata durante la sessione di teoria. Insegnamento della rianimazione cardiopolmonare su una vittima di età pediatrica, ovvero un lattante, con spiegazione dell'uso del defibrillatore in tale situazione; per la parte ventilatoria varranno le regole suddette. Finalità della defibrillazione precoce, elementi fondamentali di funzionalità cardiaca, pericoli e precauzioni per i pazienti e per il soccorritore. Presentazione e descrizione dell'apparecchio, alimentazione, uso e manutenzione, modalità di messa in opera e dimostrazione da parte del formatore. Insegnamento delle manovre di disostruzione in tutte le fasce di età. Posizione laterale di sicurezza e disostruzione delle vie aeree, su adulto-bambino-lattante.</p>	Tutti gli operatori	5	2
<p>Corso di formazione per manovra di riporto al piano degli ascensori. Il corso sarà erogato sulla base delle caratteristiche del sito (effettiva presenza degli ascensori) e sarà svolto dal tecnico della società adibita alla manutenzione dell'impianto ascensori.</p>	Operatori	1	1
<p>Modalità di gestione delle emergenze. Segnalazioni delle emergenze; tecniche di evacuazione; problem solving e comunicazione efficace con il personale addetto ad intervenire (polizia, vigili del fuoco, vigilanza, etc.). Il fattore umano nelle emergenze: - Concetti generali di psicologia dell'emergenza; - Principali reazioni emotive: paura, panico, angoscia, rabbia; - Principali sintomi indicativi; - Cenni di tecniche di prevenzione</p>	Tutti gli operatori	2	1

CORSI	DESTINATARI	ORE	AGGIORNAMENTO
e gestione del trauma emotivo.			
Autodifesa. Tecniche base di autodifesa in caso di aggressore armato e non armato.	Tutti gli operatori	1	1
Comunicazione non verbale e linguaggio del corpo. I 3 canali della comunicazione. Analisi del linguaggio non verbale e delle microespressioni. Individuazioni dei segnali di gradimento, di tensione e di rifiuto. Focus sulla rilevazione delle menzioni e degli stati di alterazione degli utenti (crisi psicotica, alterazione da droghe e farmaci, raptus di rabbia, etc.). Comunicazione efficace e efficiente. Tecniche di rassicurazione e gestione delle crisi.	Tutti gli operatori	2	2
Corso di approfondimento: Antiterrorismo e Sicurezza Antisabotaggio. Tecniche di identificazione di comportamenti sospetti. Procedure operative in caso di minacce (aggressioni, accessi non autorizzati, ecc). Strategie di prevenzione e gestione delle crisi. Il corso sarà erogato sulla base della destinazione d'uso dell'edificio e dell'effettiva probabilità di rischio.	Operatori	1,5	1
Sicurezza Informatica: protezione dei dati e degli account. L'evoluzione del Cybercrime. Rischi e normativa di riferimento. Social Engineering, Phishing e varianti (whaling, smishing, vishing e QRishing Phishing, Spear Phishing e Watering Hole). E-mail: rischi e utilizzo sicuro. Ransomware: definizione e come difendersi. Le regole per una Password sicura e gli errori comuni da evitare. Mettere in pratica la Cyber Security sul luogo di lavoro.	Tutti gli operatori	1,5	1

A.3.2.6.3. Formazione relativa all'apprendimento delle lingue straniere (FL);

In fase di avvio, l'offerente effettuerà

- **Analisi delle esigenze della SA e raccolta dati sugli utenti frequentanti le strutture** per comprendere l'esigenza della SA
- **Analisi della conoscenza delle lingue straniere da parte degli addetti:** L'obiettivo è creare un piano di formazione mirato che permetta agli addetti di **migliorare continuamente il loro livello linguistico, partendo dal livello di conoscenza iniziale.**

I corsi che potenzialmente possono essere frequentati sono i seguenti:

CORSI	DESTINATARI	ORE	AGGIORNAMENTO
Corso di inglese A1 - Comunicare in modo semplice su argomenti noti.	Tutte le risorse che hanno registrato un livello di lingua sotto la soglia base	30	Durante l'Appalto, il personale effettuerà corsi di miglioramento del proprio livello di inglese sia in termini di aumento che consolidamento del livello. Al termine
Corso di inglese A2 - saper padroneggiare la comunicazione	Tutte le risorse che hanno registrato un livello di lingua A1	30	

CORSI	DESTINATARI	ORE	AGGIORNAMENTO
scambiando informazioni semplici e dirette su comunicazioni base.			dell'Appalto tutto il personale sarà in possesso di un'adeguata conoscenza della lingua italiana, non inferiore al livello B1.
Corso di inglese B1 – essere capaci di interagire con madrelingua su argomenti familiari, leggere rapporti su fatti noti e scrivere email semplici legate al lavoro.	Tutte le risorse che hanno registrato un livello di lingua A2	30	
Corso di potenziamento livelli A1, A2 e B1 – esercitazioni pratiche e focus su determinati aspetti (grammatica, reading, listening e speaking).	Le risorse che hanno registrato un determinato livello ma sentono di non avere piena padronanza della lingua	8	
Corso di inglese B2 - Capacità per comunicare con un madrelingua con spontaneità e senza eccessiva fatica	Le risorse che hanno registrato un livello di lingua B1 e sulla base delle esigenze riscontrate	30	
Elementi della lingua dei segni (LIS) - Breve introduzione all'evoluzione storica della LIS; chiarimento della terminologia specifica associata agli studi sulle lingue dei segni; iconicità e arbitrarietà nelle lingue dei segni; individuazione degli elementi costitutivi del segno; elementi di grammatica della LIS (lessico, sintassi, discorso); ambiti di applicazione degli studi sulla LIS.	Tutti gli operatori	8	1

A.3.2.6.4. Formazione relativa all'assistenza e accoglienza utenti esterni (FO)

La formazione relativa all'assistenza e accoglienza utenti esterni o anche Formazione Operativa (FO) si focalizza sui corsi destinati all'esecuzione effettiva delle attività da svolgere.

CORSI	DESTINATARI	ORE	AGGIORNAMENTO
Modalità esecutive del servizio. Modalità di esecuzione delle attività previste. Riferimenti normativi e regolamenti interni. Divisa: uso e manutenzione. Relazioni con l'utente. Esecuzione dell'autocontrollo.	Tutti gli operativi	4	2
Redazione report e altra documentazione. Focus sulla redazione dei report e registrazione degli eventi anomali.	Tutti gli operativi e il personale responsabile	1	1
Corso di formazione sull'utilizzo dei software e applicativi in uso presso la SA. Approfondimenti su pacchetti office, informazione sugli applicativi in uso presso la SA. Procedure e metodologie	Tutto il personale	2	1

CORSI	DESTINATARI	ORE	AGGIORNAMENTO
<p>concordate con la SA (archiviazione, modello di compilazione, etc.).</p> <p>Corso sulla Privacy e aspetti correlati. Le novità introdotte dal GDPR in materia di protezione dei dati personali; definizioni di dato personale e di trattamento; i soggetti del trattamento; i diritti degli interessati; informativa e consenso; i principali obblighi di compliance per i titolari e i responsabili del trattamento (registro delle attività di trattamento, misure di sicurezza, gestione delle violazioni di dati personali, valutazione d’impatto sulla protezione dei dati e consultazione preventiva); responsabilità e sistema sanzionatorio.</p>	Tutto il personale	3	1

A.3.2.7. Metodologia ed indicatori per valutare l’efficacia della formazione in termini di risultati apprezzabili sul livello di servizio erogato

I modelli di valutazione dell’apprendimento si articolano su tre livelli:

- **Verifica delle conoscenze acquisite durante le lezioni (frontali/e-learning):** avviene al termine di ogni modulo formativo, tramite la somministrazione di questionari (test a risposte multiple);
- **Verifica delle conoscenze acquisite durante le esercitazioni pratiche:** sono predisposti appositi test operativi (per partecipanti al 80% min.), con l’esecuzione di operazioni standard e la gestione di possibili situazioni non pianificate;
- **Verifica finale delle conoscenze acquisite e ri-programmazione formativa individuale:** si articola in specifici periodi di osservazione e tende a verificare l’efficacia dell’organizzazione, attraverso la misurazione periodica dell’eventuale cambiamento delle performance a partire dalla fine del ciclo di formazione, tramite l’analisi di indicatori di risultato sul servizio erogato.

Dal punto di vista operativo saranno applicate le seguenti **“Metodologie di verifica di apprendimento”**:

Verifica livello apprendimento lezioni teoriche	Test prova di verifica oggettiva
<p>Le prove oggettive di profitto o prove strutturate, sono caratterizzate dalla chiusura degli stimoli e delle risposte in modo tale da evitare la soggettività dell’operatore (<i>discente</i>) nel momento in cui interpreta le domande e la soggettività del docente (<i>coordinatore</i>) quando valuta le risposte. Tali prove offrono diversi vantaggi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ oggettività: nella correzione delle prove e nell’attribuzione dei punteggi (0-5 Negativo; 6- 10 Positivo); ▶ risparmio di tempo: i test a domande chiuse consentono una correzione veloce perché i punteggi sono predefiniti; ▶ pari condizioni: le prove oggettive garantiscono che tutti i soggetti ai quali viene somministrato il test si trovino nelle stesse condizioni di lavoro, poiché sono identiche le domande e i tempi di risposta. <p>Le domande a risposta chiusa che costituiscono il test oggettivo possono essere di diverso tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ domande del tipo vero/falso: che consentono una sola risposta (punti: 0 errore; 1 corretta); ▶ domande a scelta multipla: si sottopongono al destinatario una serie di risposte tutte verosimili tra le quali, tuttavia, una sola è la risposta esatta (punti: 0 errore; 1 corretta); ▶ inserimenti: si tratta di brevi testi di risposta in cui bisogna inserire parole o frasi mancanti, scegliendole da un elenco sottostante (punti: 0 errore; 1 corretta); 	

Verifica livello apprendimento lezioni teoriche
Test prova di verifica oggettiva

- ▶ **corrispondenze:** consta di 2 elenchi di parole chiave che devono essere associate (**0 errore; 1 corretta**).
- ▶ La valutazione degli apprendimenti attraverso prove strutturate avviene assegnando punteggi ai singoli item del test. Nel Manuale Qualità (specifica procedura), verranno indicate le percentuali di superamento per ogni tipologia di corso.

Verifica livello apprendimento di esercitazioni/in campo
Prove di verifica semistrutturate

Le prove di verifica semistrutturate, che consistono in questionari a domande aperte, le cui risposte osserveranno dei vincoli prescrittivi per renderle confrontabili con criteri di correzione predeterminati, relazioni tematiche, report di approfondimento ecc., offrono il vantaggio, rispetto a quelle strutturate, di **percepire anche le competenze soggettive** dei partecipanti, nonché **le abilità di ideazione e organizzazione logica delle risposte**. In questo caso è importante costruire prove per la verifica con la stessa attenzione e rigore delle prove strutturate, attraverso:

- ▶ la definizione dei quesiti che devono risultare “chiusi” e privi di ambiguità;
- ▶ la predisposizione, per i partecipanti, di un albero logico delle sottotematiche da trattare in un report;
- ▶ la costruzione di indici o abstract che valutino le capacità di sintesi rispetto ad un determinato argomento.

La valutazione degli apprendimenti attraverso prove semistrutturate viene effettuata anch'essa attraverso l'attribuzione di punteggi per ciascun item in cui la prova si articola (**0-5 NEGATIVO; 6- 10 Positivo**).

Verifica apprendimento in relazione ai risultati del monitoraggio dei livelli del servizio erogato
Attività di simulazione/pratica

Si articola su **periodi di osservazione mensile** e tende a verificare l'efficacia dell'organizzazione, attraverso la misurazione **settimanali** dell'eventuale cambiamento delle performance (post formazione/addestramento), tramite **l'analisi degli indicatori del sistema di “controllo di risultato” sul servizio erogato**.

L'Offerente, come detto, ha implementato in perfetta condivisione con le diverse direzioni aziendali in cui opera il proprio sistema di Autocontrollo gestito con il proprio **Modulo Controlli**

Questo strumento permette di gestire tutto il processo dei controlli, in modo guidato e automatico, dalla preparazione delle Checklist per svolgere gli audit al caricamento dei relativi dati e all'elaborazione dei report finali periodici. Il tutto fruibile e condiviso da tutti i referenti dell'**Ente** autorizzati dalla propria postazione PC.

Pertanto, nel piano di campionamento del sistema di controllo saranno inseriti **“audit mirati”** sul servizio reso dagli operatori nelle diverse aree omogenee (secondo il *piano di lavoro giornaliero assegnato*). Questo consentirà di monitorare nel periodo di tempo il **“trend delle performance”** degli operatori in rapporto agli **LQA** definiti per ciascuna area e quindi di valutare anche il livello e l'efficacia della formazione individuale. La valutazione sarà effettuata secondo le **griglie di controllo** individuate ed in particolare si garantirà (ad esempio) un **Focus specifico sui servizi: ad esempio il servizio di “raccolta differenziata”** che prevederà le seguenti fasi, tutte gestite mediante dati e report dal sistema informativo di commessa:

- ▶ Valutazione al tempo zero (t_0) delle % di **frazione differenziata** prodotta e raccolta in fase di erogazione (periodo di avviamento commessa – 1/3 mesi);
- ▶ Valutazione al tempo n-esimo (t_n) delle % di **frazione differenziata** prodotta e raccolta in fase di erogazione (dati degli audit settimanali con valutazione del trend su base mensile);
- ▶ Verifica discostamenti delle % di **frazione differenziata** prodotta e raccolta su base mensile (riferimento periodo: $t_n - t_{n+1}$) e valutazione dell'andamento al fine di valutare eventuali **azioni preventive** per il miglioramento del servizio di raccolta differenziata (**es.: in caso di verifica di trend negativo per 2 audit consecutivi della % di differenziata relativa alle aree omogenee servite da uno stesso operatore sarà effettuata una sessione formative supplementare**).

ESEMPIO DI EFFICACIA DELLA FORMAZIONE SUL SERVIZIO - TRAMITE SI

Verifica livello apprendimento lezioni teoriche

Test prova di verifica oggettiva

Il Sistema Informativo (Web based) dell'Offerente monitorerà le singole non conformità emerse nell'attività di autocontrollo in relazione alle squadre ed al personale che ha svolto effettivamente il servizio ed implementerà eventi formativi gestionali e/o tecnico ambientali mirati alle singole squadre o all'intero personale.



Esempio.: una non conformità di prestazione può scaturire da una o più anomalie tecniche della prestazione stessa Il Sistema Informativo attribuirà in automatico ogni singola non conformità rilevata alla Squadra che ha svolto, nel concreto, il servizio. Se nell'arco del trimestre di riferimento saranno attribuite ad una singola squadra più di 3 anomalie scatterà in automatico l'aggiornamento Formativo (tecnico, di sicurezza ed ambientale). Viceversa se dovesse verificarsi anche solo un'anomalia gestionale scatterà un aggiornamento Formativo Gestionale. Ciò permetterà, non solo di valutare la formazione in termini di risultati sul servizio erogato, ma di utilizzare la Formazione stessa come "strumento" per migliorare la qualità del servizio reso.

A.3.2.8. Frequenza e cadenza della formazione e dei percorsi di aggiornamento

Entro i primi **15 giorni**, l'Offerente effettuerà una prima iniziativa di formazione destinata al Gestore del Servizio (GS) ed ai dipendenti sul contenuto dei servizi, sulla tempistica e i dettami del CT dell'Ente. Entro il **1° mese** l'Offerente effettuerà tutti i corsi di formazione obbligatori per legge e la formazione "Base".

L'aggiornamento formativo, ove non previsto da norma vigente, avrà **cadenza minima annuale**. I diversi moduli formativi ed il relativo aggiornamento potranno essere effettuati anche con **periodicità più stringente** (mensile, bimestrale, trimestrale e semestrale) secondo le **rilevazioni operative in campo**.

Ad esempio in seguito alla rilevazione di una riduzione del livello prestazionale in un'area in termini di qualità attesa (rilevazioni in fase di audit di controllo di risultato) e/o in seguito all'introduzione di nuove metodologie o macchinari.

Modulo	Aggiudicazione	Mese			Aggiornamento annuale	Mese		
		1°	2°	3°		10°	11°	12°
A	Aggiudicazione	✓	✓	✓	Aggiornamento annuale	✓	✓	
B			✓				✓	
AB(s)				✓				✓
C			✓				✓	
D				✓				✓
E		✓					✓	
F		✓					✓	
G	✓				✓			

L'Offerente, **anche al fine di dimostrare che nel piano di formazione di commessa sono trattati tutti gli argomenti richiamati dal documento sui CAM** e con le modalità in esso indicate (D.M. n. 51 del 29 gennaio 2021 - G.U.R.I. n. 42 del 19 febbraio 2021 nonché D.M. Correttivo 24 settembre 2021 - G.U.R.I. n. 236 del 2 ottobre 2021), **dichiara di "erogare il servizio presso la presente commessa, attraverso la divisione "Team Service Green" che ha ottenuto la licenza di uso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) con valutazione maggiore di 26 punti.** (Si allega certificazione).

A.3.2.9. Targhettizzazione della formazione sulle esigenze specifiche della SA

L'Offerente si rende disponibile, sin dalla fase di avvio della commessa, alla **valutazione congiunta con l'Ente del "piano formativo di commessa"** sia in relazione alla **scelta dei moduli formativi** da erogare (con eventuali indicazioni di variazioni e/o integrazioni da apportare), sia in termini di pianificazione della **tempistica di erogazione** degli stessi e delle frequenze di aggiornamento.

A.3.2.10. Sistemi di tracciabilità e rendicontazione della formazione

Tutta la formazione progettata per questo appalto sarà gestita attraverso portale Web applicativo gestionale di appalto dell'Offerente, per la verifica del perseguimento corretto di tutta la formazione proposta in fase progettuale. Ad inizio appalto verrà caricato sul portale tutta l'anagrafica del personale presente impiegato nel servizio, la loro mansione e responsabilità. A seguire verrà caricato il calendario completo delle attività formative, con contenuti, date di inizio e fine.

Il **modulo Formazione** del sistema informatico aziendale permetterà di creare le aule e la relativa composizione, con un numero limite, i docenti assegnati e la location. Per cui ad ogni corso svolto, ci sarà un segretario di aula che caricherà tutte le presenze sul portale e le ore svolte. In questo modo chiunque abbia autorizzazione all'utilizzo del portale, in particolare i referenti dell'Ente potranno accedere e controllare lo stato di avanzamento in tempo reale dell'attività formativa, gli assenti e i contenuti. Sullo stesso portale verranno caricati gli **Attestati personali** riconosciuti di tutti i lavoratori dell'appalto, per ogni corso che svolgono, visualizzabili da tutti i referenti dell'Ente e stampabili in ogni momento per tutti i lavoratori. Sempre via portale saranno controllabili le verifiche di apprendimento di tutti i lavoratori che si svolgono a fine corso e la loro valutazione.



La **tracciabilità dell'esperienze formative** erogate al personale e il livello di preparazione avverranno mediante consultazione del portale di commessa alla sezione **"formazione"** raggiungibile sia dalla Committente che dal personale operativo di commessa mediante credenziali di accesso.

Risulta di fondamentale importanza per l'Offerente che si raggiunga un soddisfacente livello di preparazione **"globale"**, (percentuale non inferiore all'**80%**) di tutto il personale. L'Offerente si impegna a trasmettere, entro un mese dalla conclusione del corso di addestramento, la documentazione attestante l'avvenuta formazione controfirmata dal proprio operatore e a trasmettere anche i successivi aggiornamenti. La documentazione attestante l'avvenuta formazione contiene l'indicazione delle materie trattate, dell'impegno orario sostenuto e della qualifica dei docenti. Il Committente potrà accedere liberamente al portale, visionare tutti i contenuti di cui al cruscotto formazione e chiedere una revisione ai piani programmati e integrare la formazione con corsi su argomenti e problematiche particolari.

Gli esiti di ciascun percorso formativo sono registrati sul sistema informatico, consultabili on-line, dove sarà possibile verificare:

- **i test somministrati ai singoli operatori; le risposte date; il livello complessivo di preparazione dei singoli operatori; richiedere eventuali approfondimenti/integrazioni.**

A.3.2.11. Rendicontazione della formazione

Il SI, sempre alla sezione **"formazione"**, consente inoltre l'estrapolazione dei dati riferiti al livello di preparazione del singolo operatore con dettaglio dei corsi eseguiti e da eseguire, le conoscenze acquisite e le argomentazioni in cui è più debole, le ore di formazione effettuate, le attestazioni e riconoscimenti acquisiti, etc. Il SI consente di monitorare il trend di preparazione del personale rispetto alla tabella di marcia di commessa.



A.3.2.12. Sistemi innovativi adottati per la tracciabilità delle competenze

Oltre al portale di gestione del servizio [redacted] come già accennato in precedenza, la **tracciabilità delle competenze** del personale operativo, così come la **valorizzazione delle conoscenze**, può avvalersi di altri sistemi innovativi, ovvero oggetti digitali chiamati **Open Badges**.



Questi strumenti, sviluppati da Mozilla Foundation, permettono di **dare trasparenza alle competenze acquisite in ambito formativo ed esperienziale, corredando questi "attestati virtuali" con tutte le informazioni**. Gli Open Badges consentono quindi di realizzare per ogni operatore un **"e-portfolio"**, ovvero un curriculum vitae digitale in grado di mostrare il percorso professionale, tramite link, testi video e altri elementi multimediali. L'e-portfolio include chiaramente i titoli di studio ufficiali ma la sua forza è quella di poter rappresentare anche singole competenze, abilità e obiettivi acquisiti.

L'Offerente si avvarrà a questo proposito della piattaforma C-BOX, basata su Open Badge 2.0 e perfettamente integrata con il portale dei servizi [redacted] Web based.



Questo strumento consente di certificare le competenze attraverso la tecnologia **Blockchain**, ovvero un sistema inalterabile e un registro digitale aperto e distribuito, in grado di memorizzare record di dati (solitamente, denominati "transazioni") in modo sicuro, verificabile e permanente. Iscrivendosi alla piattaforma, qualsiasi utente potrà collezionare nel proprio "e-portfolio" i Badge ottenuti a seguito dei corsi frequentati, rendendoli visibili a ricerche specifiche all'interno della piattaforma stessa, o esternamente attraverso i social network.

B. SERVIZI OPERATIVI E/O DI GOVERNO

B.1 QUALITÀ DEL PIANO DI LAVORO

B.1.1 Metodologie tecnico-operative per l'esecuzione del servizio di pulizia

Le metodologie tecnico-operative adottate dall'offerente si basano su esperienze consolidate nella gestione di commesse complesse e su studi specifici che hanno permesso di affinare nel tempo processi e approcci, oggi strutturati in un modello sistematico.

Per quanto riguarda il servizio di pulizia, il metodo descrive in dettaglio le tecniche applicate, specificando le attrezzature, i macchinari e i prodotti da utilizzare per ciascuna tipologia di ambiente. Questi ultimi sono classificati in **macro aree omogenee** – in particolare, **16 aree omogenee** come definite nelle gare Consip – per ciascuna delle quali sono state predisposte **schede riassuntive** che consentono un'immediata e chiara visualizzazione dei processi da seguire.

Le schede, allegate di seguito a titolo esemplificativo, costituiscono uno strumento operativo di riferimento per gli addetti, garantendo coerenza nell'esecuzione delle attività e un elevato standard qualitativo del servizio.

103 - METODOLOGIE OPERATIVE PULIZIA DEGLI LOCALI SERVIZI CLIENTI

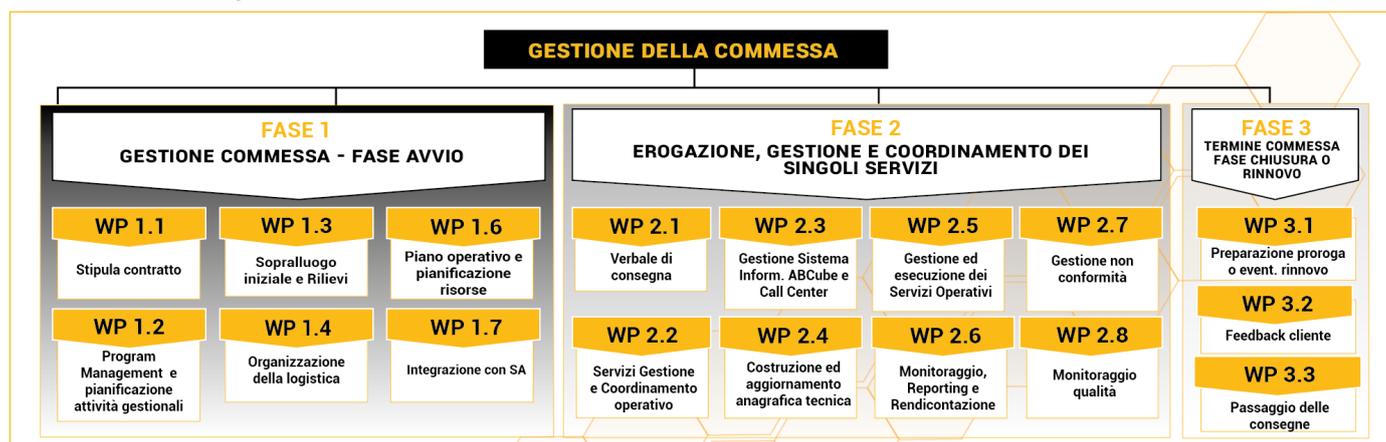
101 - METODOLOGIE OPERATIVE PULIZIA DEGLI LOCALI UFFICI

livello internazionale per la gestione della qualità. Questo approccio si articola in quattro fasi fondamentali:

- **Plan:** pianificazione delle attività in base al fabbisogno reale dell'immobile (es. maggiore attenzione per sale riunioni o aree ad alta frequentazione).
- **Do:** esecuzione secondo procedure standardizzate e con personale adeguatamente formato.
- **Check:** monitoraggio costante della qualità del servizio tramite checklist, KPI e feedback.
- **Act:** attuazione di azioni correttive e ottimizzazione dei processi.



Questo metodo viene applicato alle diverse fasi graficamente presentate al § A.2. e di seguito riproposto, il quale viene di seguito illustrato puntualmente:



Fase 1 - La fase di avvio ha inizio con la stipula dell'Accordo Quadro tra la Stazione Appaltante (SA) e i Legali Rappresentanti dell'impresa aggiudicataria. Successivamente, la struttura IT – Help Desk è incaricata dell'attivazione, del coordinamento e del monitoraggio dell'intera infrastruttura informativa e informatica predisposta per la gestione del servizio.

A seguire, prendono avvio i processi più complessi dal punto di vista documentale, che prevedono una stretta interazione tra il Gestore del Servizio (GS) e il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC). Il GS si avvale di personale tecnico specializzato per:

- Sopralluogo iniziale dove analizzare struttura, lo stato dei servizi e la modalità di gestione dei servizi
- l'acquisizione dei dati relativi all'anagrafica immobiliare (attraverso il Team Anagrafica Tecnica e Rilievi),
- la configurazione del sistema informatico (attraverso i referenti dei Sistemi Informativi e del Contact Center),
- la predisposizione del Piano Dettagliato degli Interventi – PDI (con il contributo del Team Avvio e della Divisione Tecnica).

A supporto di questa fase opera il sistema informativo XXXXXXXXXX



Fase 2 -Successivamente alla creazione dell’anagrafica immobiliare, in contraddittorio con il DEC, il Responsabile del Contratto predisporrà il Verbale di Consegna contenente tutti i dati necessari per la presa in consegna dell’immobile.

Per la redazione del Verbale di Consegna e della relativa documentazione, la SA potrà avvalersi del supporto del Team

Consulenza e della Divisione Tecnica.

A questo punto, il GS redige i Piani Dettagliati degli interventi (PDI) in collaborazione con tutte le figure del Team Operativo (sicurezza, qualità, formazione, ecc.), informando i Referenti Operativi. Al termine di tutte le “fasi burocratiche” (formazione, acquisizione dotazione strumentale e meccanica, DUVRI, modulistica qualità e controllo ecc.), si attiva tutta la struttura operativa per l’inizio delle attività.

Fase 3 – Al termine della commessa l’Offerente attiverà nuovamente la propria struttura tecnica (Anagrafica rilievi, Cos e SI), per interfacciarsi, **d’intesa con l’amministrazione uscente e con il soggetto subentrante** per il passaggio delle informazioni sul personale, sullo stato degli immobili e sulle operazioni periodiche di pulizia, derattizzazione ecc, che **andranno a cadere all’inizio del nuovo affidamento, in modo da poter garantire la continuità dei processi in essere**. In questa fase sono interessate un po’ **tutte le figure aziendali**: il **Livello Direttivo** per verificare la possibilità di una proroga dei servizi o un nuovo affidamento; il **livello di Governo** e controllo per gestire le informazioni e, in caso di passaggio di cantiere provvedere alla consegna di tutte le informazioni necessarie; il **Livello Operativo** infine viene interessato fino al passaggio provvedendo a supportare la nuova ditta entrante per evitare qualsiasi disservizio in fase di cambio appalto fino al cambio del Gestore del Servizio.

Pertanto, l’analisi di tali informazioni consente di stimare l’impegno del modello organizzativo adottato per tutto l’arco temporale della commessa, come rappresentato dall’infografica seguente.

Per un’illustrazione delle **metodologie tecnico operative applicate** partiamo dalla 1° Fase: Fin dal **sopralluogo iniziale**, viene effettuata una prima analisi dello stato dell’immobile e delle sue dinamiche di utilizzo. In questa fase, il team incaricato — composto dal Responsabile di Contratto, dal team di avvio e in coordinamento con il Gestore del Servizio — affianca la ditta uscente per osservare le modalità operative in essere e comprendere come gli ambienti vengano realmente vissuti da personale, utenti e ospiti.

Attraverso un approccio di **Design Thinking**, si rilevano criticità specifiche (es. bagni sovraffollati, sale riunioni da sanificare con maggiore frequenza), si analizzano i flussi di utilizzo e si raccolgono dati sulle fasce orarie di maggiore affluenza. Questo consente di sviluppare **soluzioni personalizzate**, come ad esempio la programmazione flessibile della sanificazione in determinate aree.

Sulla base di tali analisi, viene elaborato un **primo piano operativo**, che definisce compiti e distribuzione del personale, suddividendo le aree in **zone omogenee** e ulteriormente classificandole in base alla frequenza d’uso.

Durante la fase di avvio e nelle settimane successive all’attivazione della commessa, il **Gestore del Servizio e il Team di Avvio** continuano a monitorare costantemente l’andamento del servizio, aggiornando il piano operativo grazie ai dati raccolti tramite strumenti informativi e tecnologici (sistemi informativi, sensori ambientali, ecc.).

Sulla base dell’esperienza maturata dai nostri Responsabili in precedenti cantieri, l’offerente ha individuato le principali criticità e anomalie che possono emergere durante le fasi di subentro in una commessa. Partendo da tali evidenze, sono state delineate soluzioni operative volte a garantire un passaggio di consegne rapido, ordinato e privo di interruzioni, nonché a pianificare con precisione tutte le attività propedeutiche a una gestione efficace ed efficiente della commessa.

Le problematiche più rilevanti riscontrate riguardano, in particolare, la limitata collaborazione da parte dell'operatore uscente, che spesso non fornisce informazioni esaustive sul personale (quali parametri contrattuali, livelli retributivi, individuazione del personale avente diritto al passaggio, formazione pregressa, ecc.), né sugli aspetti economici, giuridici e normativi eventualmente connessi a proprie inadempienze (ad esempio, mancato versamento dei contributi o pagamento degli stipendi). Tali criticità possono riflettersi negativamente sul clima lavorativo del personale subentrante, generando disservizi quali scioperi bianchi o astensioni dal servizio finalizzate al recupero di quanto spettante da parte della ditta precedente.

Tutte queste problematiche vengono tempestivamente analizzate e affrontate con il coinvolgimento attivo dei responsabili delle diverse funzioni aziendali, sia a livello strategico che operativo, includendo i ruoli preposti al governo, al coordinamento e al controllo dell'intero processo.

A tal fine, per illustrare nel dettaglio le diverse fasi e i soggetti coinvolti a partire dalla stipula del contratto, si allega un diagramma che rappresenta i processi e le tempistiche entro cui saranno impegnate le varie funzioni aziendali e quelle dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

Le date indicate tengono conto di un avvio della commessa **30 gg dopo la stipula del contratto**, ma qualora la data di avvio fosse posticipata i giorni indicati potrebbero essere più diluiti se questo fosse di aiuto alla S.A.

GESTIONE DELLA FASE DI AVVIO DEL SERVIZIO

L'iter procedurale illustrato è sempre soggetto a miglioramento e, in caso di aggiudicazione, al fine di ottenere un ulteriore miglioramento nell'effettuazione del servizio, ponendo sempre al primo posto la salute degli operatori e dei "fruitori" (personale interno, ospiti, ecc), verranno prese in considerazione ed attuate tutte le indicazioni che la SA volesse fornire ai Referenti Aziendali sia durante gli incontri del Tavolo di concertazione (§A.2.1.2.1) sia i suggerimenti inviati via mail o attraverso la compilazione dei moduli di CS (§B.2.3).

Nel caso specifico della presente commessa, a seguito del sopralluogo, l’offerente ha analizzato la struttura, composta da sei piani fuori terra destinati prevalentemente a uffici amministrativi. È stato quindi sviluppato un piano operativo che:

- Tiene conto delle frequenze indicate nell’Allegato 4.
- Considera l’effettivo utilizzo delle aree e le esigenze di rappresentanza.
- Applica uno **zoning operativo**, destinando personale qualificato ad aree ad alta visibilità o criticità, come la reception, le sale riunioni e le salette ricreative al 2° e 4° piano, nonché ai servizi igienici.

Il piano, soggetto a revisione dinamica, riflette un approccio centrato sull’utente e mira alla **risoluzione puntuale delle problematiche**, garantendo un servizio efficace, flessibile e in costante evoluzione.



In riferimento al capitolato, che prevede il trattamento protettivo dei pavimenti della **Galleria Sciarra** con prodotti antiscivolo, desideriamo proporre un servizio aggiuntivo che superi quanto previsto. Oltre al trattamento richiesto, offriamo uno sgrasso completo dell’area esterna, dell’accesso alla portineria e dell’ambiente adiacente, con la rimozione dei residui di cera e dello sporco profondo, utilizzando deceranti specifici e macchinari idonei, come la monospazzola con disco nero. Successivamente, procederemo con una levigatura accurata, impiegando abrasivi diamantati, per restituire alla superficie una finitura ottimale.



Inoltre, oltre alla riqualificazione del marmo esistente, proponiamo il **servizio di ripristino annuale**, comprendente il lavaggio, la sanificazione e la manutenzione completa, del **tappeto presente nell’ambiente adiacente alla portineria**, dove vengono ricevuti gli ospiti. Questo intervento garantirà il mantenimento della qualità e della pulizia dell’ambiente, rispondendo alle necessità di un’area di rappresentanza.



Altro elemento per il quale verrà posta particolare attenzione sarà la **sanificazione dell’ambiente adibito a deposito temporaneo dei rifiuti**, provvedendo ad una sanificazione completa ad inizio appalto e ad una manutenzione con prodotti che eliminano gli odori (prodotti della Werner&Mertz – di cui si parlerà approfonditamente al § C.1.1 – ed il posizionamento di un purificatore dell’aria (**§ tabella B.1.1.8.5.**).

Oltre a questo, l’offerente prevede di rinnovare la postazione assegnata alla ditta, **sostituendo la scrivania (come indicato al § A.2.1.7.)** e fornendo di una dotazione informatica composta da:

Dotazione informatica

1 postazione fissa: oltre ad un **(1) “mini pc”**, connesso alla rete internet, per poter connettersi al Sistema Informativo, prevedono **una (1) stampante laser** che consente anche la stampa delle etichette barcode da posizionare sui colli / contenitori e dei DDT da consegnare agli addetti per il trasporto e per consentire, successivamente alla consegna, la verifica da parte del ricevitore, **un (1) lettore barcode, un (1) lettore Rfid, oltre ad un (1) tablet ed un (1) cellulare** con i quali monitorare il contenuto dei colli, leggendo il codice sopra apposto). Il **Tablet** sarà utilizzato anche per poter effettuare i sopralluoghi, fare foto e inserire le informazioni sul modulo del Sistema Informativo, mentre il **lettore barcode** sarà utilizzato anche nel momento della ricezione del materiale di consumo e delle attrezzature per la loro registrazione sul Modulo magazzino, per conoscere il loro posizionamento ed il consumo di materiale in modo da avere un aggiornamento costante della giacenza presente sulla commessa.

A seguito delle valutazioni emerse durante il sopralluogo, l’offerente si impegna ad ampliare la dotazione di macchinari assegnati alla commessa, al fine di garantire una pulizia più efficace e rapida degli spazi connettivi. Tali aree, caratterizzate da un’estensione significativa – circa 3.000 mq rispetto ai circa 4.000 mq degli uffici – e da un’assenza di arredi ingombranti, risultano particolarmente adatte all’impiego di attrezzature compatte e maneggevoli. In questo contesto, si prevede l’utilizzo di **monospazzole di piccole dimensioni**, quali la XXXXXXXXXX L’impiego di questi dispositivi permetterà di ottimizzare i tempi di intervento del personale, garantendo al contempo una riduzione significativa del consumo di acqua e di prodotti chimici rispetto ad attrezzature tradizionali, con un conseguente beneficio in termini di sostenibilità ambientale e gestione delle risorse.

Al fine di migliorare in maniera significativa l'efficienza e la qualità del servizio, si prevede l'impiego di soluzioni tecnologiche avanzate per l'automazione di alcune attività di pulizia, in particolare negli spazi connettivi, come corridoi ampi e sgombri.



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

L'utilizzo di robot per la pulizia consente di liberare il personale da mansioni ripetitive e meno qualificate, **permettendo di concentrare le risorse umane su attività a maggior valore aggiunto**, come la sanificazione delle postazioni di lavoro, la pulizia approfondita delle scrivanie, la cura delle aree comuni e di tutti quegli interventi di dettaglio che richiedono attenzione, precisione e sensibilità, qualità che solo l'intervento umano può garantire.

Inoltre, grazie al supporto delle tecnologie automatizzate, è possibile ottimizzare la gestione dei turni e delle risorse, incrementando la produttività complessiva e migliorando l'organizzazione del lavoro. Ciò comporta, in termini pratici, anche un aumento della frequenza e della qualità di alcuni servizi previsti dal capitolato, come ad esempio la pulizia delle superfici vetrate – molto presenti all'interno della struttura – tra cui numerose porte a vetri, finestre e i vetri della struttura esterna dell'ascensore.



L'adozione di questi sistemi avanzati consente, inoltre, di proporre ulteriori servizi non espressamente richiesti nel capitolato, come la **pulizia in sicurezza della cupola di vetro esterna alla struttura**, che rappresenta un **valore aggiunto esclusivo pensato per elevare ulteriormente il livello del servizio offerto**.

In sintesi, l'investimento in attrezzature meccaniche di ultima generazione costituisce un elemento distintivo della proposta, finalizzato a coniugare innovazione tecnologica, sostenibilità e qualità del servizio.

Come predetto **l'elaborazione del piano di lavoro** rappresenta la fase fondativa e strategica dell'organizzazione del servizio, ed è il risultato di un'approfondita analisi tecnico-funzionale degli ambienti, effettuata durante la fase di avvio e presa in carico del servizio. Tale analisi comprende la classificazione degli spazi in aree omogenee, considerando la destinazione d'uso, la frequenza di utilizzo e la tipologia di sporco atteso, e consente di definire modalità operative differenziate per ciascun contesto.

Il piano di lavoro prevede la suddivisione delle attività in servizi ordinari, periodici ed eventualmente straordinari, stabilendo per ciascun operatore le aree di competenza, i turni di lavoro, le rotazioni, e gli orari di intervento, in modo da assicurare una copertura continua ed efficiente dell'intero immobile. La pianificazione è gestita **attraverso una piattaforma informatica** che consente non solo di visualizzare il cronoprogramma delle attività, ma anche di aggiornare in tempo reale i dati relativi agli interventi eseguiti.

All'interno del piano operativo è prevista anche la definizione delle modalità di supervisione, a cura del Gestore del Servizio. Questi ha il compito di coordinare le attività quotidiane, verificare il rispetto delle procedure, raccogliere eventuali segnalazioni da parte del personale o dell'Ente, e fornire report periodici sull'andamento del servizio.

Il sistema informativo, integrato con i dati raccolti durante i rilievi planimetrici iniziali, consente di determinare con precisione quali attrezzature e macchinari siano più idonei per ciascun ambiente, in funzione della superficie, della configurazione architettonica e del livello di utilizzo. **A seconda dei casi**, vengono impiegati carrelli con sistema a frange pre-impregnate, carrelli a doppio secchio, monospazzole, aspiratori a zaino o a traino, e altre apparecchiature a basso impatto ambientale.

Anche la scelta dei prodotti detergenti e disinfettanti è attentamente calibrata. L'offerente si avvale di un ampio catalogo di formulati ecologici, tutti dotati di certificazione Ecolabel o equivalenti, selezionati in base alla compatibilità con i materiali, alla tipologia di sporco, alla frequenza d'uso e alla sicurezza per operatori e utenti. Sono previsti, ove necessario, prodotti in capsule monodose, flaconi con tappo dosatore anti-errori,

oppure panni monouso già impregnati con soluzione detergente, al fine di evitare sprechi e ridurre il rischio di contaminazioni crociate.

Tutti i macchinari sono scelti in collaborazione con fornitori qualificati, con cui è stato avviato un processo di test e ottimizzazione delle modalità d’uso, dei consumi di acqua, prodotti chimici e corrente elettrica, in un’ottica di sostenibilità ambientale e contenimento dei costi.

Altro elemento importante è il **Sistema Formativo** dell’offerente, che prende avvio subito dopo la stipula del contratto. Il personale addetto al servizio di pulizia è oggetto di un programma strutturato di formazione iniziale e aggiornamento continuo, calibrato sui diversi profili di attività e ambienti. In fase di avvio, ogni operatore riceve istruzioni dettagliate su:

- le procedure da seguire;
- i prodotti e le attrezzature da utilizzare;
- i rischi connessi all’ambiente di lavoro;
- le misure di prevenzione e protezione previste dal DUVRI e dai CAM.

Il programma formativo include inoltre moduli specifici sull’utilizzo sicuro dei macchinari, il corretto dosaggio dei detersivi e il rispetto delle norme igienico-sanitarie. La formazione è documentata e tracciata mediante registri e attestati, e può essere oggetto di verifica da parte della Stazione Appaltante.

Integrato a tutti questi processi è il sistema di controllo qualità che si basa su una duplice modalità: da un lato, il monitoraggio continuo svolto dal referente operativo, mediante checklist giornaliere e settimanali che consentono di verificare il livello di pulizia, l’efficienza delle attrezzature, la corretta applicazione delle procedure operative; dall’altro, una rendicontazione periodica alla committenza, con la produzione di report riepilogativi, analisi degli scostamenti, proposte di miglioramento.

A supporto del sistema di controllo, sarà disponibile una piattaforma digitale condivisa con l’Ente, sulla quale potranno essere inserite segnalazioni, richieste o feedback da parte del personale dell’Amministrazione. Tale approccio permette non solo la tracciabilità delle attività svolte, ma anche una risposta tempestiva a eventuali criticità operative.

L’intero modello di gestione è orientato al miglioramento continuo e alla piena soddisfazione del Cliente, secondo un ciclo virtuoso basato sui principi del metodo PDCA (Plan–Do–Check–Act), che garantisce coerenza tra programmazione, esecuzione, verifica e adeguamento delle attività.

Tutte le metodologie tecnico-operative descritte risultano ulteriormente rafforzate dall’impiego integrato di strumenti digitali, processi gestionali innovativi e tecnologie già ampiamente testate in ambito operativo su commesse analoghe, che oggi costituiscono parte strutturale e consolidata dell’organizzazione aziendale.



Le soluzioni adottate non solo ottimizzano i flussi di lavoro, riducono gli sprechi e aumentano la produttività, ma permettono anche una gestione dinamica e predittiva delle attività, contribuendo alla piena soddisfazione della committenza e al raggiungimento degli standard qualitativi richiesti.

B.1.1.1. Digitalizzazione e automazione dei processi

L’offerente utilizza il **Sistema informativo** per la gestione del personale per poter monitorare performance, turni e formazione (SI § B.2.3).

Si utilizza inoltre la **workflow automation**, ovvero l’uso degli strumenti digitali per automatizzare le attività ripetitive e ridurre il tempo sprecato in processi manuali, migliorando così la produttività e l’efficienza interna: Ad esempio l’offerente utilizza un processo di onboarding dei dipendenti automatico: in fase di assunzione, vista la mole di documenti sempre uguali che il personale deve sottoporre ai nuovi assunti (invio mail di benvenuto, assegnazione



dei documenti da firmare, creazione account aziendali -email, software gestionali, badge di accesso, ecc-, pianificazione degli incontri), il SI crea un flusso automatico che consente la riduzione del carico per il team RU, evitando errori e velocizzando l’integrazione del nuovo dipendente.

In questa occasione viene principalmente impegnato l’ufficio delle RU che tiene riunioni mensili durante la gestione mentre in fase di avvio viene affiancato dal Team di avvio in riunioni ogni 2 gg, a partire dalla firma del contratto ed invio delle informazioni sul personale in modo da organizzare e pianificare i turni del personale in base alle info ottenute.

B.1.1.2. Utilizzare la Lean Management e ottimizzare i processi

I referenti presenti sulla commessa ed il Team di Avvio analizzeranno gli immobili, alla luce delle prestazioni richieste e delle loro frequenze, applicando il **Lean Thinking** per eliminare sprechi e migliorare il valore per il cliente.

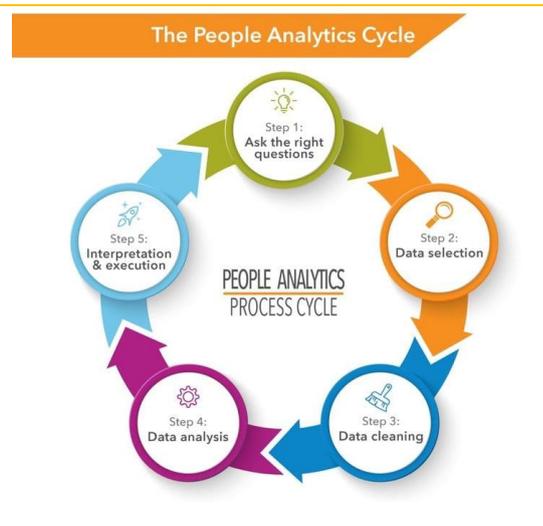
Un esempio degli sprechi che si sono maggiormente riscontrati su una commessa pubblica sono:

SPRECO	ESEMPIO SERVIZIO DI PULIZIE	SOLUZIONE APPORTATA
Sovraproduzione	Pulire zone che non necessitano di manutenzione frequente.	Migliore gestione del servizio definendo aree di maggior pertinenza degli operatori rispetto a quelle garantite con l’utilizzo di mezzi meccanici (robot).
Attese	I dipendenti aspettano materiali o direttive dal responsabile.	Ottimizzata la distribuzione dei materiali e digitalizzate le assegnazioni di compiti.
Trasporti inutili	Spostarsi tra edifici distanti senza un percorso ottimizzato.	Pianificati percorsi efficienti e riduzione degli spostamenti superflui.
Eccesso di scorte	Troppi prodotti per la pulizia accumulati nei magazzini.	Implementato un sistema di riordino basato sul reale consumo (Kanban) – gestito da S.I. e da Resp
Processi inefficienti	Uso di attrezzature non adeguate, spreco di tempo nel cambio materiali.	In fase di avvio definito posizionamento strumenti più efficaci per tipologia servizio: es. macchine lavasciuga al posto di mop tradizionali per aree ampie; utilizzo carrelli con preimpregnato in certe aree e carrelli diversi in aree dove non funzionale uso preimpregnato.
Errori e Difetti	Pulizie non eseguite correttamente, necessità di ripetere il lavoro.	Checklist di controllo qualità per verificare la pulizia completata e monitoraggio costante grado di servizio con registrazione su SI. Analisi frequente sull’efficacia del servizio e apportamento correzioni.
Utilizzo inefficace del personale	Operatori assegnati a compiti non adatti alle loro competenze.	Prevista formazione specifica per migliorare efficienza e specializzazione.

B.1.1.3. Metodologia Kaizen

[Redacted content]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

che le possa attuare nella singola situazione.

In queste occasioni viene quindi monitorato il grado di “assenza” ed il tasso di turnover del personale, in modo da capire se ci sono problemi nella gestione del personale: quindi si verificano i periodi e la frequenza delle malattie, degli eventuali infortuni, ecc ma, oltre a questi dati vengono analizzati il tasso di turnover volontario e involontario, il tempo medio di permanenza dei dipendenti ed infine i motivi delle dimissioni (raccolti tramite exit interview).

Oltre alla gestione delle assenze del personale vengono studiati i **KPI (Key Performance Indicators)** per poter anche prendere decisioni strategiche sull'efficacia del servizio in funzione dell'utilizzo di strumenti e del personale presente, studiando anche le modalità di coinvolgimento dei dipendenti nella gestione dei servizi.

Questa tipologia di incontri viene effettuata, coinvolgendo tutte le figure sopra riportate (GS, EO, ecc), ogni 2 gg all'inizio della commessa, monitorando i risultati che emergono dall'analisi della qualità del servizio, sino ad arrivare ad una cadenza di 15gg quando si è giunti a regime.

B.1.1.5. Miglioramento della Comunicazione e della Collaborazione

Una comunicazione efficace è essenziale per ridurre errori, aumentare la produttività e migliorare la collaborazione tra i team. Per questo motivo nelle riunioni di coordinamento si è deciso di razionalizzare l'uso di strumenti quali le email privilegiando l'utilizzo della scheda intervento del SI e il contemporaneo utilizzo di telefono e whatsapp business per poter celermente richiedere l'intervento in caso venga riscontrato un problema. **Nella prima riunione** vengono definiti anche i ruoli e le responsabilità di tutto il personale che viene impegnato sulla commessa in modo da avere, in ogni momento, chiara la catena gerarchica e le deleghe / compiti di ognuno per un celere e risolutivo intervento.

Questo porta ad un miglioramento nel tracciare l'avanzamento delle attività, con l'identificazione certa del responsabile, e dei relativi feedback che si otterrebbero.

Il **feedback continuo** aiuta a migliorare la motivazione e le prestazioni, creando un ambiente più trasparente e collaborativo: questo viene implementato attraverso **brevi incontri settimanali tra i vari Responsabili** per condividere progressi, ostacoli e **suggerimenti costruttivi**.

B.1.1.6. Formazione e Sviluppo del Personale

Usualmente si pensa che la formazione sia un elemento da associare esclusivamente al personale neo assunto mentre invece ha un ruolo fondamentale specialmente per il personale presente in azienda con funzioni di governo e controllo.

Infatti l'aggiornamento costante sulle nuove tecnologie e metodologie di lavoro porta ad un costante miglioramento del servizio, in quanto le competenze acquisite dai Responsabili vengono poi trasmesse a cascata anche ai singoli operatori presenti sulle commesse.

Quindi anche solo migliorare il **problem solving** da parte dei responsabili, **sviluppando pensiero critico** e la **capacità di affrontare le sfide quotidiane**, una volta investito queste possibilità anche sul personale di commessa fanno sì che anche questi possano analizzare in autonomia il servizio che stanno svolgendo, suggerendo possibili variazioni nelle metodologie o nell'impiego degli strumenti per raggiungere un miglioramento delle prestazioni.

Per questo è previsto un **incontro mensile** di breve durata tra il RO e gli operatori per discutere sull'avanzamento dei servizi, avere informazioni su problematiche riscontrate e studiare con loro il modo migliore per affrontarle.

B.1.1.7. Benessere – Work life balance

L'Offerente ritiene che un collaboratore che riesce a conciliare in maniera ottimale il proprio lavoro con le esigenze familiari sia più produttivo e maggiormente legato all'azienda: per questo motivo, sempre tenendo conto dell'organizzazione del servizio e delle esigenze della SA, l'Offerente sostiene la flessibilità dell'orario in modo da promuovere la genitorialità, l'assistenza ai soggetti fragili e ad assicurare una maggiore qualità di vita; elementi tutti che si riverberano, inevitabilmente, sulla qualità del lavoro svolto e in un maggiore benessere aziendale.

Per questo si è istituita la figura del Welfare Manager, che si pone come punto d'incontro tra l'azienda e l'interesse dei singoli lavoratori, monitorando delle necessità degli operatori, attraverso una Customer Satisfaction dedicata alla commessa e alla progettazione di nuovi servizi

Inoltre, con l'adozione dello strumento **Welfare Hub** promosso da Intesa San Paolo, tutto il personale dipendente ha la possibilità di accedere ad una gamma di prodotti e servizi, per il benessere del dipendente e quello della sua famiglia..

La pagina dalla quale il personale può accedere ai servizi, è la seguente:

<https://intesanpaolo.welfarehub.it/base/login>



In aggiunta sono stati previsti ulteriori servizi offerti al proprio personale per il loro benessere e che per brevità è solo possibile enunciare: tra questi si è previsto

- Flessibilità dell'orario per conciliare le esigenze di lavoro e famiglia: riorganizzazione turno di servizio con gli altri operatori per i neo genitori o per coloro che hanno necessità di accudire un proprio familiare
- Reingresso lavorativo dopo un periodo di congedo o maternità: bilancio delle competenze, nuova formazione e possibile riposizionamento
- Servizio di assistenza sanitaria integrativa
- Custodia dei bambini con tariffe agevolate e convenzioni per spese infanzia
- Sostegno ai caregiver che si occupano di familiari anziani o non autosufficienti
- Servizio di consulenza psicologica on line
- Assistenza integrativa tramite il fondo sanitario ASIM, strumento di welfare di settore contrattuale multiservizi

Per la gestione di questo argomento sono investiti le RU oltre al WM e al RO, che sono a disposizione per degli incontri sia in presenza che online per richiedere informazioni o attivare questi servizi. Il personale può verificare molte informazioni anche semplicemente accedendo **all'App** (S.A.2.1.7 / B.2.3.3), dove sono indicati gli elementi di Welfare oltre alle presenze e alla reportistica aziendale

B.1.1.8. Innovazioni di processo e strumenti

Dall'esperienza maturata negli ultimi anni, l'introduzione di diversi elementi che verranno di seguiti illustrati ha consentito un **efficientamento nella gestione del servizio (miglioramento prestazionale) e gestione del personale che verrà utilizzato nella commessa e distribuito sui vari immobili.**

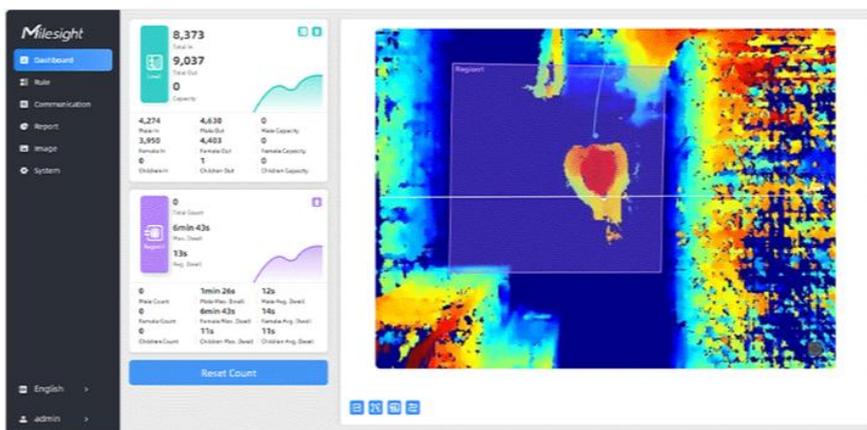
Gli elementi che sono stati testati efficacemente presso altre commesse sono un miglioramento dovuto alla formazione dei Responsabili e all'introduzione di **attrezzature innovative (Sensori IoT, robot** che aiutano il servizio di pulizia negli spazi ampi, ecc) ; introduzione di **nuove metodologie di lavoro (metodo Kaizen §B.1.1.3), introduzione dell'AI nell'analisi degli elementi che vengono reperiti da queste due prime innovazioni**, utilizzo **prodotti** con biotecnologie per la pulizia di superfici vetrate e pavimentazioni, introduzione di **elementi purificanti** (purificatori d'aria, filtri hepa) e di altri che apportano una **sanificazione olfattiva, apporto di migliori** quali tappeti antispurco e altri elementi quali i porta ombrelli ecc

B.1.1.8.1. Sensori IoT

L'offerente prevede l'installazione di **sensori IoT nei servizi igienici aperti al pubblico**, dove è necessario monitorare l'afflusso di persone e quindi stabilire il periodo migliore nel quale effettuare i servizi di pulizia. I sensori proposti possono essere di diverse tipologie ma quelli che si propone di installare sono sensori "contapersone", che consentono di identificare e contare le persone – sia in entrata che in uscita - attraverso la loro traccia di calore (quindi nessun problema di privacy perché il sensore non identificherà la persona, garantendo la conformità al **GDPR**).

Tali strumenti possono essere quindi utilizzati anche per altri funzioni oltre che per contare le persone perché le informazioni ottenute possono essere utilizzate per decidere l'accensione e lo spegnimento delle luci degli ambienti.

Oltre a questi sensori contanumeri l’offerente propone di offrire sensori che sono in grado di monitorare il grado di riempimento dei cestini dei rifiuti. Questi sensori, posizionati nei cestini posti all’accesso della struttura o nell’ambiente con maggior afflusso di persone (sale accoglienza o comunque quelle con accesso al pubblico) può consentire di non farli riempire fino in fondo prima di dover intervenire e quindi



si riesce ad averli sempre utilizzabili perché mai del tutto pieni. Il personale in questo modo si presenta solo in caso di necessità, oltre al passaggio di svuotatura canonico.

I benefici che si otterrebbero dall’utilizzo di questi sensori consentono di ottimizzare gli interventi del personale, inoltre posizionandoli nei servizi igienici, sale riunioni, corridoi e spazi comuni vengono raccolti dati sul numero di accessi e si registrano i livelli di sporco. Una dashboard del SI permette di vedere quali aree richiedono l’intervento immediato. Infine, questa serie di dati consente di determinare anche le scorte e il punto di ripristino dei consumabili.

Sfruttando le informazioni ricevute e riorganizzato il servizio in funzione di esse (**Analisi Predittiva**) è dimostrato che gli utenti troveranno sempre ambienti puliti nei momenti di maggior afflusso, riducendo le segnalazioni negative, riducendo i dovuti ripristini e lo spreco di prodotti chimici ed acqua.

B.1.1.8.2. Innovazione di prodotti –biotecnologie

Anche la scelta maggiormente consapevole oltre all’utilizzo di prodotti innovativi ha portato ad un ulteriore efficientamento dei processi interni. Infatti l’offerente, dopo **l’introduzione di alcuni prodotti detergenti, ha potuto gestire in maniera migliore il personale a disposizione**

[REDACTED]

Utilizzo di questi prodotti più performanti, unita ai sistemi di dosaggio, consente di migliorare l’organizzazione lavorativa – meno passaggi, meno prodotti chimici -, gestendo in maniera più performante il personale e aumentando la qualità del servizio offerto.

B.1.1.8.3. Robot

Come anticipato al § 1.3.1., l'offerente prevede di affiancare, dove possibile, il personale con attrezzature robotizzate che consentono di snellire il lavoro affidato all'operatore umano che può essere dedicato a mansioni più qualificate, mettendo maggiore cura in queste operazioni e distraendolo da attività ripetitive o facilmente eseguibili come pulizia di aree ampie e/o ad alto traffico come corridoi, sale server, magazzini, grandi aule, ecc.

Con l'utilizzo di questa strumentazione sarà possibile migliorare la qualità del servizio, ottimizzando il personale, evitando la concomitanza con il personale della committenza, in quanto tali macchinari verranno impiegati durante la fase notturna, quando gli immobili sono sgombri.

L'offerente prevede l'utilizzo del **CB-1 della Fimap**, già testato in altre realtà simili, che garantisce elevati standard di sicurezza - è conforme alle più recenti norme internazionali sulle macchine autonome per la pulizia- nella navigazione, grande affidabilità nel rilevamento e superamento degli ostacoli (con telecamere che rilevano la profondità degli oggetti, individuando anche gli ostacoli sospesi e bassi, oltre alla dotazione di sensori anticaduta – rilevamento del vuoto), oltre alla facilità della programmazione che può essere fatta direttamente l'operatore sul posto, senza la necessità di un tecnico esterno.

La SA, attraverso il programma di **Fimap FFM (Fimap Fleet Management)** è possibile tracciare e documentare l'attività, e registrare le emissioni di CO₂ e, grazie alla dotazione di batterie al Litio, la macchina è facilmente ricaricabile e sempre pronta all'uso. Rispetto alle batterie tradizionali quelle in dotazione richiedono meno energia per la ricarica ed hanno un ciclo di vita nettamente superiore alle stesse.

La dotazione tecnologica consente non solo di ottenere un risparmio di energia del 35% ma la funzione **Ecomode** di cui è dotato consente una configurazione di lavoro silenziosa e a basso consumo, oltre a consentire un consistente risparmio di acqua e detergente. Inoltre la sua manutenzione è semplice e veloce e questo porta a guadagnare nel tempo di utilizzo della macchina e ad una riduzione dei costi di manutenzione. Inoltre è dotato di funzione **Start&Stop**, in modo che, in caso di soste momentanee i motori delle spazzole, l'aspirazione, la trazione e il flusso dell'acqua si spengono automaticamente, **riducendo consumi, costi ed emissioni**. Tutte le funzioni si riattivano automaticamente alla ripartenza del lavoro.



L'evoluzione tecnologica, unita all'impiego di materiali innovativi e a metodologie di progettazione avanzate, ha consentito di ottimizzare la struttura della macchina, riducendone peso e numero di componenti. Ne derivano un significativo incremento dell'efficienza e dell'autonomia, oltre a una riduzione dei consumi fino al 35%.

FOCUS SU ROBOT CB-1

Il robot è totalmente fabbricato in Italia, rispetta i CAM (è infatti dotato di sistemi di controllo e risparmio energetico) e rappresenta una totale innovazione sul mercato. Capace di lavorare in autonomia, senza la guida e la presenza dell'uomo, assicura una pulizia versatile, **raccogliendo 4 macchine in 1: spazzare, strofinare, aspirare e lavare**. Il robot è programmabile per lavorare da solo in orario diurno e notturno, eliminando tempi morti di riposi e affaticamento e permettendo al personale di concentrarsi su attività ad alta specializzazione. È, quindi, potenziata la resa e l'efficacia del livello di qualità delle prestazioni periodiche (pulizia di grandi aree, corridoi, ingressi, atri, sale d'attesa). alla base del suo funzionamento vi è una **sofisticata combinazione di laser e sensori a 360°** che porta vari vantaggi come:

- **l'assenza di mappatura** (inserimento dati sul percorso da effettuare), tipica di altri sistemi, che comporta un rallentamento nella programmazione e l'aggiornamento ad ogni modifica ai percorsi. CB-1 si programma direttamente dal display touch screen integrato in modo rapido ed intuitivo. una volta imparato il percorso, è addirittura in grado di migliorarlo e proporre alternative per renderlo più efficiente;
- **la creazione di missioni**. per ogni area sarà possibile registrare il percorso ottimale e le informazioni sulla metodologia da intraprendere (Ecomode, power, etc.);
- **evitare ostacoli, scalini, dislivelli e vetri**. grazie a sensor data fusion, ogni impedimento è subito rilevato e non vi sono rischi di cadute o incidenti. inoltre, il sistema permette di inviare all'operatore un sms qualora impossibilitato nell'esecuzione delle attività.
- **possibilità di richiamare video tutorial**, come tutte le principali macchine impiegate, per guidare l'operatore nell'esecuzione delle attività (trasmissione delle metodologie agli addetti).

Ovunque sia stato utilizzato, il robot, ha migliorato significativamente l'immagine del cliente. La scocca è personalizzabile con il logo della SA, offrendo un notevole ritorno di immagine e pubblicità per la committenza.

Il **Robot CB-1 di Fimap** rappresenta una delle più innovative soluzioni disponibili oggi per l'automazione dei servizi di pulizia in ambienti professionali. Progettato per massimizzare l'efficienza operativa e ridurre i costi di gestione, il CB-1 integra una combinazione unica di tecnologie avanzate che ne giustificano pienamente l'investimento iniziale in contesti di appalto pubblico e privato.

Caratteristiche Tecniche Principali:

- **Navigazione Autonoma Avanzata:**

Il CB-1 è dotato di tecnologia di navigazione basata su sistema Lidar 3D combinato con sensori ottici e ultrasonici, che permettono una mappatura dinamica degli ambienti e una gestione intelligente degli ostacoli, garantendo movimenti sicuri anche in presenza di pubblico o mobili in movimento.

- **Sistema di Pulizia Multi-Funzione:**

Il robot integra un sistema combinato di lavaggio, asciugatura e raccolta, grazie a spazzole flottanti ad alta pressione e un sistema di aspirazione liquidi potenziato. L'adattamento automatico alla pressione del suolo consente una pulizia uniforme su diverse superfici, riducendo la necessità di interventi manuali.

- **Autonomia Estesa:**

Con una batteria agli ioni di litio di ultima generazione (capacità superiore a 4 ore di lavoro continuo), il CB-1 copre ampie superfici senza necessità di ricariche frequenti. Il sistema di ricarica rapida opzionale consente di ridurre ulteriormente i tempi di inattività.

- **Sistema di Gestione Intelligente della Pulizia:**

Tramite la piattaforma di controllo remoto, è possibile programmare, monitorare e analizzare in tempo reale l'attività del robot. I dati raccolti (mappature, tempi di pulizia, consumo di acqua e detergente) vengono registrati automaticamente, fornendo una reportistica dettagliata a supporto del controllo qualità e della rendicontazione dei servizi.

- **Efficienza Energetica e Ridotto Consumo di Risorse:**

Il CB-1 è progettato per ottimizzare l'uso di acqua e detersivi, grazie al sistema di dosaggio intelligente proporzionale al carico di lavoro. Questo riduce fino al 70% i consumi rispetto alle macchine tradizionali, contribuendo a una gestione sostenibile delle risorse.

- **Manutenzione Facilitata:**

Tutti i componenti principali sono progettati per una rapida ispezione e sostituzione senza necessità di attrezzature speciali, abbattendo tempi e costi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

- **Certificazioni di Sicurezza e Qualità:**

Conforme alle normative europee CE e ai protocolli ISO 9001 e 14001, il CB-1 garantisce elevati standard di sicurezza, qualità del servizio e rispetto ambientale, risultando particolarmente adatto per appalti pubblici e ambienti regolamentati (ospedali, aeroporti, scuole).

Vantaggi per l'Appalto:

- Sostituzione di attività manuali con cicli automatici programmabili.
- **Incremento dell'efficienza operativa:** il CB-1 è operativo anche in orari notturni o festivi senza necessità di supervisione costante.
- **Miglioramento della qualità del servizio:** performance costanti e documentabili, eliminazione degli errori umani.
- **Immagine aziendale e responsabilità ambientale:** utilizzo di tecnologia green e soluzioni all'avanguardia migliorano la reputazione aziendale, un elemento sempre più premiato nei punteggi di gara.

Tutte queste innovazioni portano l'offerente a preferire questo strumento automatizzato agli altri attualmente presenti sul mercato.

B.1.1.8.4. **Disinfezione e sanificazione**

L'offerente, nell'ordinaria gestione delle commesse con l'obiettivo di sanificare e ripristinare le condizioni di salubrità degli ambienti, propone l'utilizzo della Tecnologia di igienizzazione elettrostatica **E-Spray Fimap**. Si tratta di un nebulizzatore professionale potente che sfrutta il principio dell'induzione elettrostatica per distribuire in modo efficace e uniforme sulle superfici la soluzione disinfettante a base di Perossido di Idrogeno.

E-Spray Electrostatic è leggero e estremamente pratico grazie alla sua alimentazione tramite batteria al litio, consentendo un'igienizzazione continua e mobile senza vincoli di cavi. Il liquido viene nebulizzato in goccioline leggere e sottili, capaci di raggiungere e depositarsi efficacemente su ogni punto dell'area trattata. Grazie alla carica elettrostatica, le goccioline sono attratte dalla superficie, creando un rivestimento igienizzante completo.



Questa tecnologia consente di rivestire rapidamente e uniformemente le superfici con una soluzione igienizzante accreditata per la sua efficacia virucida secondo i CAM 2021 e dall'ISS. L'applicatore elettrostatico carica la soluzione, facendo sì che le molecole si distribuiscano uniformemente sulla superficie, garantendo una copertura a 360° che include anche le zone più difficili da raggiungere.

La distribuzione uniforme della soluzione su tutta la superficie **incrementa significativamente la qualità della sanificazione.**

B.1.1.8.5. **Elementi purificanti e sanificazione olfattiva**

Oltre allo studio approfondito dei prodotti chimici da impiegare, l'offerente pone attenzione anche alla **salubrità degli ambienti** nei quali questi servizi vengono resi, **a beneficio di tutti gli utilizzatori (personale dell'azienda e dipendenti degli Enti)**. Infatti la qualità dell'aria è un tema importante e va di pari passo all'igiene degli ambienti. Per questo motivo, al fine di ridurre l'insorgere di patologie come asma e allergie dovute a tanti fattori, fonti di "inquinamento" derivanti dal riscaldamento, dai materiali da costruzione, le vernici utilizzate, lo smog, il fumo, ecc, si è privilegiato l'inserimento di strumenti di purificazione dell'aria che apportino una sanificazione olfattiva sia dagli inquinanti predetti, che dall'utilizzo dei prodotti di pulizia i quali, sebbene certificati, possono in ogni caso portare ad una alterazione della qualità dell'aria.

Quindi si prevede l'introduzione di **strumenti per la purificazione dell'aria, alternativi gli uni agli altri**, così suddivisi:

Denominazione Commerciale	Ambienti dove posizionare l'elemento	Qty
Sani Tower	Uffici di vertice – Area Tipo 1	2
Il Sani Tower che è un apparecchio sanificatore a colonna studiato per eliminare gli agenti patogeni presenti nell'aria in ambienti chiusi con superfici fino a 80 mq. Questo non ha necessità di installazione poiché è sufficiente posizionarlo nelle vicinanze di una linea elettrica per attivarlo ed ha un bassissimo consumo energetico quando attivo.		
Maia di Bioxigen	Stanza deposito temporaneo Rifiuti – stanza GS pulizie	1
Per ambienti più piccoli l'offerente utilizza il Maia , ionizzatore aria compatto che garantisce la pulizia dell'aria, neutralizzando odori sgradevoli, allergeni, sostanze nocive, batteri e muffe.		

Come predetto, i prodotti utilizzati sono stati selezionati nell'ottica di una migliore qualità dell'aria che apportano e conseguentemente di un maggior beneficio per chi li utilizza e chi sfrutta le aree nelle quali sono usati. Questo porta ad una riduzione delle malattie del personale assunto e quindi maggiore presenza in servizio: questo consente una migliore gestione del personale attraverso una semplice efficienza di tutti questi processi interni.

Gli stessi prodotti che abbiamo proposto (**Vioclean, Allround, Biobact, ecc**), **oltre alla certificazione Cradle to Cradle**, hanno ottenuto la certificazione europea sulla Qualità dell'Aria e la stessa Werner è il primo marchio di detergenti professionali certificato **Air Label**



A+ (Una certificazione molto esigente nella definizione delle soglie massime di emissioni che fa riferimento a 119 norme e regolamenti internazionali.)

B.1.1.8.6. Logistica

La stessa gestione della Logistica (già analizzata al §A.2.1.3) consente una **migliore gestione del personale** che viene automaticamente sgravato dell'onere di controllare lo stato delle quantità di prodotti ancora in stock e dover provvedere al reintegro, portandolo a concentrarsi esclusivamente sulle operazioni di deterzione.

La stessa definizione e posizionamento delle attrezzature che verrà disposta dal GS consentirà una migliore gestione del personale: ad esempio il posizionamento di carrelli attrezzati (panni pre impregnati) su piani dove ci sono ambienti adatti per il suo miglior utilizzo rispetto ad altre tipologie di attrezzature.

B.1.2 Interventi specifici a richiesta in giorni non lavorativi / festivi, relativamente al servizio di pulizia

L'Offerente si **impegna ad effettuare eventuali interventi specifici a richiesta in giorni non lavorativi / festivi, a seconda delle esigenze della Stazione appaltante.**

B.1.3 Modalità di esecuzione del servizio di ausiliariato

Il servizio di **portierato/reception** rappresenta il primo punto di contatto tra l'utenza e l'Ente e svolge un ruolo fondamentale nel garantire accoglienza, controllo accessi e gestione dei flussi informativi in ingresso e uscita. L'Offerente assicura un presidio stabile, formato da personale qualificato, adeguatamente formato sia sotto il profilo tecnico che relazionale.

Gli operatori sono organizzati su turnazione, secondo una pianificazione settimanale elaborata in funzione dell'orario di apertura dell'edificio e del numero di accessi previsti. Ogni addetto dispone di una **checklist giornaliera delle attività, condivisa tramite sistema informativo**, nella quale sono tracciate tutte le operazioni svolte e le eventuali segnalazioni registrate.

Tra le attività principali svolte rientrano:

- accoglienza degli utenti e dei visitatori;
- gestione e registrazione degli ingressi e delle uscite;
- distribuzione di badge o permessi temporanei;
- smistamento della posta in arrivo;
- gestione delle chiamate in entrata;
- coordinamento con gli uffici in caso di appuntamenti istituzionali o riunioni programmate.

In presenza di sale riunioni di rappresentanza, gli operatori di portineria ricevono briefing specifici per gestire il servizio con attenzione alla riservatezza, alla discrezione e all'assistenza alle persone invitate.

Tutte le attività sono supportate da strumenti digitali e report automatizzati. I dati raccolti sono consultabili in tempo reale dal responsabile della commessa, che ne verifica l'esecuzione e la qualità.

Tutto il personale di portierato/reception riceve una **formazione specifica** su:

- comunicazione efficace e accoglienza istituzionale;
- gestione degli accessi secondo normativa GDPR;
- procedure in caso di emergenza o evacuazione;
- uso di strumenti informatici per registrazione e reportistica;
- tecniche di gestione delle criticità e delle segnalazioni.

Sono previste sessioni di aggiornamento periodico, finalizzate ad uniformare il livello di servizio, migliorare l'approccio relazionale con l'utenza e integrare eventuali nuove procedure richieste dall'Amministrazione.

Ogni operatore indossa una divisa identificativa e un badge nominativo, nel rispetto dei criteri di riconoscibilità e professionalità richiesti.

La **supervisione del servizio** viene svolta dal Responsabile Operativo tramite verifiche regolari in sede, analisi dei report giornalieri e raccolta di feedback da parte del personale dell'Ente. Gli indicatori di qualità includono:

- tempi di attesa all'ingresso;
- correttezza nella gestione dei registri;

- conformità delle attività svolte con le procedure previste;
- soddisfazione dell'utenza.

I dati vengono elaborati tramite il sistema informativo aziendale, che consente anche l'attivazione di azioni correttive qualora emergano criticità.

Ogni postazione di portineria verrà dotata di un **mini pc e due schermi da 24"**: uno per poter gestire il sistema informativo [REDACTED] e l'altro per il monitoraggio delle telecamere attive. Oltre a ciò la dotazione verrà integrata con un **pulsante antipanico**, connesso alla Centrale, un **walkie talkie** per potersi immediatamente connettere con i propri responsabili, oltre che ad una **stampante e scanner** per la gestione degli ingressi / uscite degli ospiti dalla struttura. La dotazione informatica ed il rilevatore degli accessi che verrà installato consentiranno di eliminare tutta la produzione cartacea, non rendendo più utile l'utilizzo di faldoni nei quali dover tenere fogli firma / presenza. Ogni informazione sarà digitale e immediatamente reperibile in caso di emergenza (incendi, terremoto, ecc) qualora la struttura dovesse essere per qualsiasi motivo evacuata.

Struttura e attività previste

L'ulteriore servizio ausiliario previsto, ovvero il servizio di **facchinaggio interno**, comprende una serie di attività logistiche leggere a supporto degli uffici e delle strutture dell'Ente. È svolto da operatori polifunzionali, coordinati dal Responsabile Operativo, secondo un piano di intervento programmato e/o su richiesta, con **tracciabilità completa tramite sistema digitale**.

Le attività principali includono:

- movimentazione interna di fascicoli, documentazione, materiale cartaceo o informatico;
- trasporto di arredi leggeri tra uffici o piani;
- distribuzione interna della posta e di altri beni;
- supporto alla preparazione di eventi o riunioni (sistemazione sedie, materiale informativo, ecc);
- attività di carico/scarico leggero da automezzi autorizzati.

La gestione degli interventi avviene tramite **moduli digitali di richiesta** che permettono la pianificazione delle attività e la tracciabilità dell'esecuzione, con l'aggiornamento automatico dello stato di completamento.

Ogni addetto è dotato di appositi DPI, attrezzature leggere (carrelli, contenitori, contenitori antiurto) e, ove necessario, di dispositivi di sollevamento manuale ergonomici.

Gli operatori incaricati del servizio **sono formati con focus** su:

- movimentazione manuale in sicurezza (secondo D.Lgs. 81/08);
- gestione delle priorità logistiche;
- interazione con il personale dell'Ente in modo efficace e rispettoso;
- uso del sistema informativo per la gestione degli interventi.

La **formazione iniziale è accompagnata da una fase di affiancamento operativo**, e viene rinnovata annualmente con moduli di aggiornamento o su richiesta dell'Amministrazione in caso di introduzione di nuove modalità operative.

Il servizio viene **costantemente monitorato dal referente tecnico tramite un registro digitale degli interventi**, con verifica del rispetto delle tempistiche e dell'integrità del materiale movimentato. La qualità è misurata attraverso:

- puntualità nell'esecuzione degli incarichi;
- precisione nel trattamento del materiale affidato;
- capacità di adattarsi a situazioni urgenti o non programmate.

Anche per il facchinaggio è prevista la possibilità di raccolta feedback attraverso il sistema informativo e incontri periodici con i referenti dell'Ente per condividere l'andamento del servizio e proporre miglioramenti.

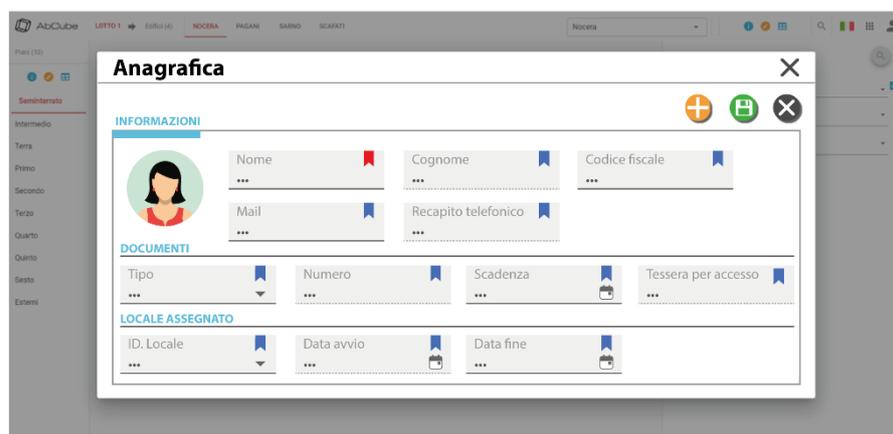
B.1.3.1. Servizio di accoglienza e gestione informatica degli accessi

L'operatore nella sua postazione avrà a disposizione i [REDACTED]

[REDACTED] che è già ampiamente utilizzato presso altre strutture in appalti simili, per il servizio di portierato / reception: la piattaforma viene utilizzata per il **servizio di accoglienza e la gestione informatica degli accessi**: il modulo accessi provvede alla registrazione in formato elettronico e non più cartaceo delle persone che verranno accolte presso le strutture,

registrandone le generalità, l'orario di accesso e di uscita, il motivo della loro visita, ecc - dopo la registrazione l'operatore provvederà a contattare la persona cercata in modo da verificare l'autorizzazione all'accesso – e indicherà successivamente il percorso per raggiungere la destinazione.

Nella postazione di reception, dotata di due monitor, oltre al sistema informativo in dotazione, l'operatore potrà monitorare gli accessi agli ingressi e comunque tutte le immagini che verranno riportate dalle telecamere di sorveglianza installate.



Durante il servizio l'operatore presente avrà sempre possibilità di restare in contatto con il Gestore del Servizio, in modo da poter segnalare in ogni momento qualsiasi problematica o necessità. Infatti l'operatore, in caso di malattia improvvisa contatterà immediatamente il Gestore del Servizio che provvederà a reperire un sostituto jolly per tamponare l'emergenza, garantendo eventualmente in prima persona la temporanea sostituzione sino all'arrivo del sostituto. In questa circostanza, oltre al Gestore, viene informato il CC che provvede a verificare la presenza in zona di altri operatori disponibili o a contattare personale con un turno di lavoro successivo, chiedendo di anticipare l'arrivo e prolungare il proprio orario di lavoro nella giornata.

In ogni modo, come illustrato nella premessa, le postazioni non restano mai non presidiate e si provvede in tempi rapidissimi alla sostituzione e copertura del posto vacante.

B.1.3.2. Modulo gestione posta e pacchi

L'offerente per l'attività di fattorinaggio, ha previsto di dotare il proprio personale di strumenti adatti per una più facile consegna di pacchi e corrispondenza. Infatti, tra le attrezzature che verranno offerte è prevista la fornitura di contenitori leggeri e richiudibili in modo da ridurre gli spazi di ingombro (§A.2.3.1.14) oltre a strumenti che consentano il trasporto tra uffici di documenti di maggior peso e quantità.



Nel caso in cui la SA avesse necessità di un trasporto più pesante (trasporto pacchi ingombranti o documenti pesanti al di fuori della sede) o una spedizione, l'Offerente avrebbe modo di organizzarlo e gestirlo, monitorando l'intero iter sul proprio sistema: il processo che l'offerente prevede è quello di una richiesta che può essere attivata prenotando il servizio direttamente via mail, via CC – che provvederà a registrare su portale la richiesta, qualora la SA volesse utilizzare questa via, piuttosto che compilare direttamente la richiesta – indicando la data nella quale vuole l'effettuazione del servizio oppure semplicemente contattando direttamente la portineria che provvederà a registrare la richiesta. In ogni caso l'operatore registrerebbe il suo percorso sempre con il TAG ed in questo modo il Sistema Informativo registrerebbe i suoi passaggi, confermando la presenza e l'effettuazione del servizio.

Anche in questo caso l'operatore può portare con sé il walkie talkie da utilizzare in caso di necessità per contattare l'operatore presente al posto di accesso o gli altri colleghi.

B.1.3.3. Proposta per la gestione sicura delle chiavi

Pur non essendo esplicitamente prevista nella commessa alcuna attività relativa alla gestione delle chiavi, né essendo stato riscontrato, in sede di sopralluogo, un sistema dedicato all'interno della portineria, la Società propone – **a titolo di miglioria** – **l'installazione di una bacheca sicura per l'eventuale gestione centralizzata delle chiavi di accesso.**



La soluzione proposta prevede l'utilizzo di un sistema moderno e sicuro, dotato di meccanismi di identificazione mediante card o codice personale, che consente il prelievo delle chiavi solo previa autorizzazione. Ogni operazione di prelievo e riconsegna viene tracciata, registrando utente, data e orario, garantendo così il controllo e la tracciabilità delle operazioni. In caso di malfunzionamenti, è previsto l'intervento dell'operatore tramite chiave meccanica di sblocco. Il sistema garantisce quindi maggiore sicurezza, ordine e accountability nella gestione delle chiavi eventualmente in uso.

B.1.3.4. Gestione dei segnali di allarme

Il Sistema informativo prevede inoltre la registrazione sul DB dell'inserimento e disinserimento degli allarmi antintrusione: infatti l'operatore che provvede alla gestione operativa degli stessi, nel momento in cui andrà a inserire / disinserire un allarme avrà con sé il cellulare aziendale, collegato alla SI, e tramite **l'app o tramite il tag** posizionato nelle vicinanze, registrerà l'evento. In questo modo si potrà tenere sempre traccia del momento in cui sono registrati gli eventi e l'operatore / i che hanno effettuato l'operazione. Il Sistema consente inoltre di rilasciare delle note in caso l'operatore dovesse riscontrare qualche **anomalia – che verrà registrata sul DB e segnalata nel log degli eventi.** Tale situazione in questo modo potrà essere immediatamente inoltrata al Responsabile della SA per renderlo edotto dell'accaduto, in modo da consentirgli di intervenire celermente in caso di malfunzionamenti o altri eventi.

B.1.3.5. Accesso portatori di handicap

L'offerente ha previsto la fornitura di attrezzature (§A.2.3.1.16) e corsi di formazione per la gestione di persone portatori di handicap che dovessero accedere alle strutture. Infatti tutto il personale verrà formato per la gestione di persone con limitata mobilità o ipovedenti e il possibile accompagnamento degli stessi presso l'ufficio desiderato. In questo caso, qualora fosse presente un singolo operatore al desk, egli contatterà il Gestore del Servizio informandolo che dovrà temporaneamente assentarsi dalla postazione, chiudendo la postazione, o reperirà altro collega che provveda ad accompagnare l'ospite.

B.1.3.6. Servizio eventi

L'offerente ha previsto, quale miglioria, la fornitura di **uno schermo monitor da posizionare di fronte all'accesso della portineria, nella saletta all'accesso o in un punto di migliore visibilità,** sul quale proporre informazioni relative all'Ente e slide relative ad eventi che la SA volesse divulgare. Il Sistema informativo, collegato direttamente allo schermo, consentirebbe di inviare in loop filmati o schede predefinite che volessero essere trasmesse. Il Gestore del Servizio ed il Referente del Servizio, una volta informati durante il tavolo di concertazione, o in caso di emergenza mediante chiamata al cellulare ed invio informazioni via mail, provvederebbero alla compilazione delle schede con le informazioni fornite dalla SA e organizzerebbero anche il servizio di accoglienza, informando l'addetto alla reception dell'evento.

B.2 QUALITÀ DEI SERVIZI MIGLIORATIVI

B.2.1 Riduzione tempi di sopralluogo per emergenza

L'offerente si impegna a **ridurre i tempi di esecuzione del sopralluogo** nel caso di chiamata per richiesta di intervento avente livello di priorità "Emergenza" **da 2 ore ad 1 ora.**

Tale impegno, come descritto precedentemente, è garantito dalla presenza nella città della sede del personale operativo con capacità adatte per la verifica e risoluzione dell'emergenza entro l'orario richiesto.

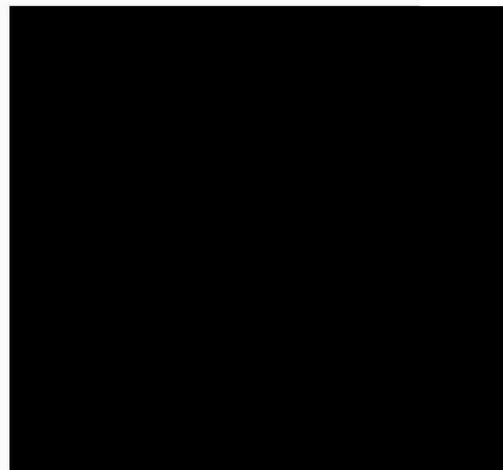
B.2.2 Riduzione tempi di preventivo per richiesta di intervento

L'offerente si impegna a ridurre il tempo per l'elaborazione del preventivo da sottoporre all'approvazione del Responsabile del Servizio in caso di chiamata per richiesta di intervento da 48 ore a 24 ore. Il referente

operativo e la struttura gestionale utilizzano gli strumenti presenti nel SI per poter celermente, utilizzando i moduli presenti, ad elaborare i preventivi per la richiesta di intervento entro le 24 ore dalla chiamata.

B.2.3 Funzionalità del Sistema Informativo

L’Offerente metterà a disposizione della SA il **Sistema Informativo** (per accedere alla pagina di accesso del SI il link è il seguente [redacted], con il quale verrà gestita interamente la Commessa (anagrafiche tecniche, pianificazione delle attività giornaliere e periodiche, report andamento dei servizi e della fatturazione, ecc). La piattaforma è **Web-based** e prevede una serie di integrazioni con i principali software di progettazione utilizzati nel settore, tra cui Autodesk AutoCAD e Revit e ciò consente di sviluppare quanto caricato sul DB in CAD e BIM. Inoltre la sua struttura polimorfica, suddivisa per moduli, permette un’ampia libertà di impostazione degli elementi, consentendo alla SA di ottenere un altissimo dettaglio sulle informazioni relative ad ogni asset che viene censito.



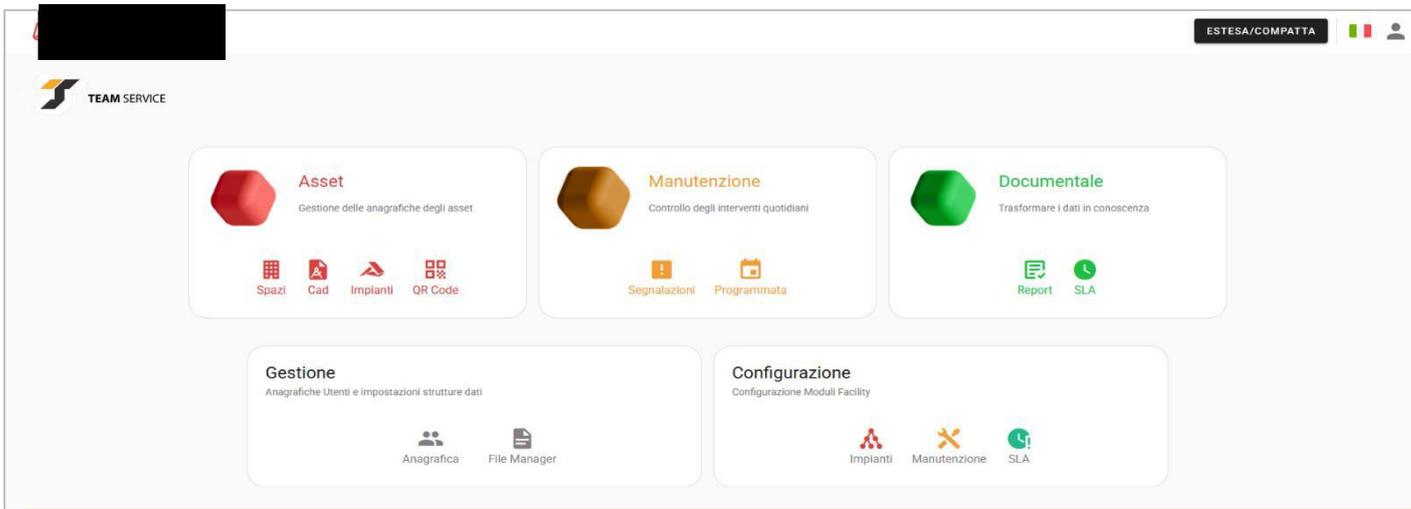
[redacted]



[redacted]

L’utilizzo di questa tipologia di Server Cloud certifica la possibilità della SA di poter accedere in qualsiasi momento e da qualsiasi strumento informatico (pc fisso, portatile, cellulare e tablet) per poter consultare, interagire con il SI e con l’Offerente entrando nella gestione della commessa e monitorare l’avanzamento delle prestazioni e l’effettiva esecuzione dei servizi richiesti.

Il sistema presenta un'interfaccia intuitiva che consente un accesso semplice e immediato alle informazioni desiderate. Una volta effettuato l'accesso alla homepage, l'utente verrà reindirizzato a una dashboard, dalla quale potrà selezionare il modulo di interesse cliccando sull'icona corrispondente. All'interno di ciascun modulo saranno disponibili diverse informazioni, organizzate in base all'argomento trattato.

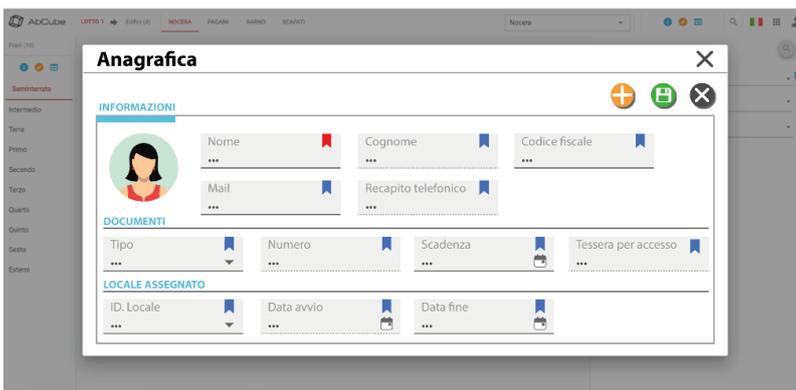


Al fine di garantire un utilizzo efficace del **Sistema Informativo** [redacted] l'Offerente organizzerà, in fase di avvio del servizio, un **corso di formazione dedicato** al personale della Stazione Appaltante. Tale formazione permetterà di approfondire le funzionalità del sistema e favorirne il pieno utilizzo.

Per un'analisi approfondita del funzionamento del Sistema Informativo (SI) in relazione ai servizi offerti, verranno illustrati i processi e i moduli a disposizione della Struttura Autorizzata (SA), con una suddivisione specifica tra i servizi di pulizia e le diverse attività ausiliarie richieste.

B.2.3.1. Servizi di pulizia

La costruzione del database, dal quale il Sistema Informativo (SI) attingerà le informazioni, ha inizio al momento della stipula del contratto. Successivamente, il Team di Avvio, con il supporto dello staff del SI, procederà alla raccolta delle planimetrie in possesso della Struttura Autorizzata (SA) e al censimento di tutti gli ambienti che compongono la struttura, al fine di associare le frequenze di intervento a ciascuna operazione. Contestualmente, le Risorse Umane (RU), una volta ricevuta dalla ditta uscente la documentazione relativa al personale da assumere, elaboreranno le informazioni ricevute e le trasmetteranno al reparto SI per il caricamento nel database. In questo modo, per ogni operatore sarà disponibile un'apposita scheda contenente tutte le informazioni personali fornite dall'azienda, inclusa la formazione pregressa.



A integrazione di tali dati, le RU attiveranno un processo finalizzato alla conoscenza, all'aggiornamento e allo sviluppo delle competenze del personale assunto, articolato in due fasi: Assessment e Onboarding. Durante la prima fase, ogni risorsa avrà l'opportunità di presentare le proprie competenze formative e professionali, comprese quelle acquisite durante la precedente gestione dell'appalto, e di esprimere preferenze in merito alle mansioni o attività da svolgere, in funzione della formazione ricevuta, delle attitudini personali e delle inclinazioni professionali.

Nella fase di Onboarding, invece, l'operatore potrà indicare le proprie preferenze in merito alla turnazione, tenendo conto di esigenze personali, familiari, logistiche e organizzative, nonché esprimere eventuali preferenze relative alle aree di assegnazione e alla disponibilità per eventuali sostituzioni. Tutte queste

informazioni verranno inserite nella scheda personale e saranno considerate nella ricerca di personale disponibile per la pianificazione delle sostituzioni e per la gestione di situazioni emergenziali (scioperi, ecc.) . Si precisa che non tutte le informazioni saranno accessibili alla SA, in quanto soggette a vincoli di privacy. Grazie a questa procedura, il profilo professionale di ciascun operatore sarà strutturato e archiviato nel database, consentendo di individuare con precisione il personale più idoneo da assegnare a specifiche commesse o sostituzioni, garantendo così un’erogazione ottimale dei servizi richiesti.

Le fasi che l’organizzazione segue per un’ottimale definizione dei processi e delle persone può essere così rappresentata:

B.2.3.1.1. Fase di avvio



Questa fase è propedeutica sia alla gestione del servizio di pulizia che a quello dei servizi ausiliari: a seguito dell’aggiudicazione e della firma del contratto, il Team Informatico (IT) provvede alla creazione del profilo utente generale della commessa per la Struttura Autorizzata (SA). Tale profilo è associato a un identificativo utente (ID) basato sull’indirizzo e-mail fornito. Contestualmente, vengono inseriti nel sistema i primi documenti ricevuti, tra cui: il contratto firmato, le frequenze e le tipologie di servizi richiesti, le relative scadenze e gli eventuali alert. Inoltre, vengono generate le prime utenze per le figure indicate dalla SA.

Il processo di creazione dei profili e di caricamento della documentazione generale viene completato entro un massimo di un giorno lavorativo. Una volta attivato il profilo, il Sistema invia automaticamente all’indirizzo e-mail fornito dall’Ente le credenziali di accesso, consentendo a ciascun Account Cliente di operare immediatamente.

Parallelamente, la struttura organizzativa aziendale attiva il **Team dedicato alle anagrafiche tecniche e ai rilievi (ATR)**, il quale avvia il processo di censimento della SA. Questo viene effettuato attraverso l’inserimento dei dati planimetrici forniti (se disponibili) oppure mediante un rilievo tecnico diretto da parte del personale incaricato.

- **Nel caso di dati planimetrici preesistenti**, il completamento del processo richiede un periodo compreso **tra 2 e 5 giorni lavorativi**, a seconda della qualità e della completezza delle informazioni fornite (ad esempio, planimetrie in formato DWG, dati alfanumerici da riorganizzare e importare in formato Excel o altri formati).
- **Nel caso di rilievo tecnico diretto**, l’offerente mette a disposizione un team operativo con sede a Roma, **composto da un operatore del Team Avvio e da 2-4 ingegneri o architetti**, in funzione delle dimensioni dell’immobile. Tale squadra si occupa dell’esecuzione dei rilievi tecnici, garantendo la raccolta di tutte le informazioni necessarie.

Ogni squadra operativa viene inoltre affiancata da un operatore del Team Consulenza, il quale supporta la SA nella gestione iniziale del contratto, offrendo assistenza riguardo alla documentazione necessaria, all'utilizzo del Sistema Informativo per l'inserimento delle richieste, al monitoraggio dell'espletamento dei servizi e alla gestione dei report generati dal Sistema.

Una volta completato il caricamento iniziale dei dati, queste informazioni confluiscono nel primo **layer** del database, costituendo la base su cui verranno progressivamente integrate ulteriori informazioni e aggiornamenti.

Il gruppo può essere così riassunto:

PERSONALE		
1 operatore del Team Consulenza	1 operatore del Team di Avvio	2/4 tecnici del Team Anagrafica Tecnica e rilievi – in base alle dimensioni degli immobili
DOTAZIONI		
 1 tablet per ogni operatore + 1 cellulare + 1 pc portatile a disposizione della squadra + 1 scanner portatile + 1 stampante laser compatta Laser scanner modello Matterport Pro 2/3: dai 2 ai 4 laser a squadra (in base al numero dei tecnici impegnati sul singolo contratto) per poter effettuare scansioni simultanee in diverse aree dell'edificio		

B.2.3.1.2. Gestione del Censimento e Pianificazione Operativa

L'obiettivo principale è completare il censimento in tutte le sue componenti entro un periodo compreso tra un **minimo di 5 e un massimo di 10 giorni**, tempistica che dipende dalla dimensione degli immobili oggetto di rilevazione.

Sin dalle fasi iniziali del processo, e già a partire dall'inserimento delle prime informazioni nel Sistema Informativo (SI), sono operative le interfacce e i report necessari per monitorare l'avanzamento delle attività. Questi strumenti consentono al Team Qualità (QSAE) e ai referenti dell'amministrazione contraente di verificare in tempo reale lo stato di avanzamento dei servizi e l'efficacia dei controlli. Tuttavia, il livello di dettaglio e la quantità di informazioni disponibili dipendono direttamente dalla qualità e dalla completezza dei dati inseriti. In media, entro dieci giorni dall'avvio del contratto, il SI è in grado di fornire tutte le informazioni utili per una gestione efficiente e un monitoraggio ottimale della commessa.

Il Sistema dispone inoltre di una **checklist** che evidenzia le informazioni da inserire, consentendo una visualizzazione immediata degli elementi già caricati e di quelli ancora mancanti. Un apposito **configuratore**



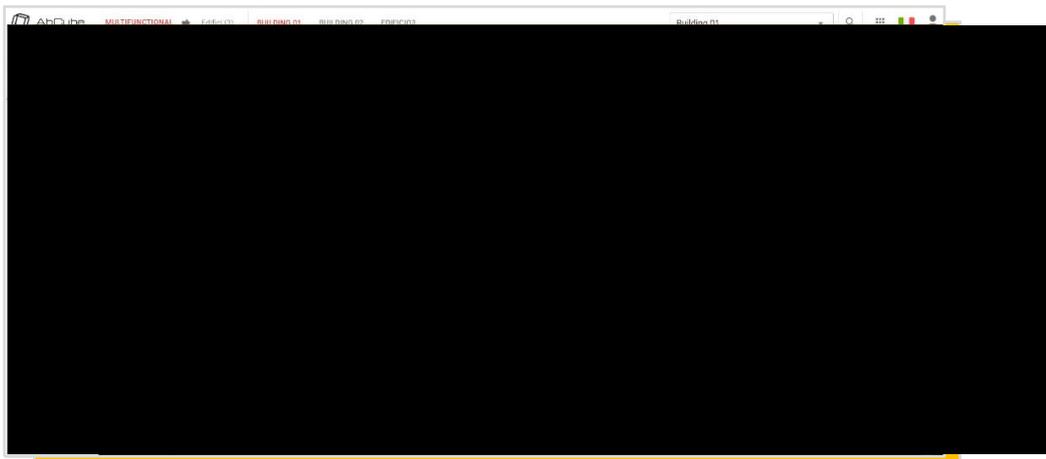
documentale guida passo dopo passo la gestione della commessa, organizzando le attività in ordine cronologico e registrando ogni fase elaborata ed eseguita.

B.2.3.1.3. Pianificazione Operativa e Monitoraggio

Dopo il caricamento della documentazione relativa alla struttura e al personale, il Sistema Informativo, con il supporto dell'intelligenza artificiale (AI) ChatGPT-4o e un algoritmo sviluppato ad hoc, elabora diagrammi di Gantt giornalieri e pianificazioni a medio-lungo termine (settimanali, mensili, semestrali e annuali). Ciò consente di ottenere una visione chiara del numero di operatori necessari per l'erogazione dei servizi e delle tempistiche disponibili per garantire il rispetto delle frequenze indicate nel Capitolato Tecnico (CT). Per garantire un'organizzazione ottimale, il SI è stato configurato per associare ciascun servizio alle Aree Omogenee generalmente utilizzate nei bandi di gara Consip, come di seguito specificato:

LEGENDA UTILIZZATA			
AO1	Uffici, sale riunioni, biblioteche,	AO2	Spazi connettivi
AO3	Servizi igienici (bagni, infermerie	AO4	Aree Tecniche
AO5	Aree Polifunzionali	AO6	Mense
AO7	Cucine	AO8	Aule Didattiche
AO9	Spazi per lo Sport	AO10	Camere
AO11	Corpi di Guardia	AO12	Camere di Sicurezza
AO13	Spazi Espositivi	AO14	Biblioteche e Sale di Lettura
AO15	Aree Esterne non a Verde	AO16	Hangar

Sul portale, sarà possibile verificare, per ogni ambiente censito, gli asset identificati, le prestazioni previste e le relative frequenze di intervento. Inoltre, come dettagliato nel paragrafo §B.2.3, il sistema consente di registrare con precisione il momento dell'effettiva esecuzione delle prestazioni, certificandone l'avvenuta realizzazione.



Successivamente, gli addetti al controllo qualità avranno la possibilità di verificare l'efficacia del servizio svolto e certificarlo tramite appositi dispositivi mobili (smartphone o tablet), sui quali potranno registrare la qualità della prestazione erogata e il relativo grado di soddisfazione. L'intero processo è gestito dal SI e può essere monitorato in tempo reale dalla SA, che avrà accesso al sistema tramite credenziali riservate.

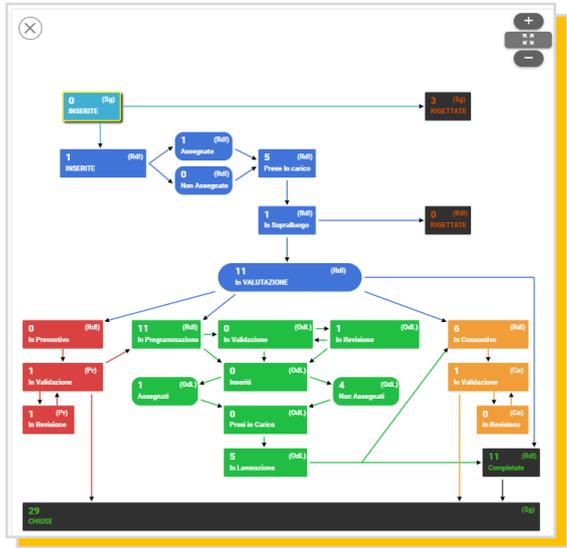
Al momento della pianificazione delle prestazioni, il **Gestore del Servizio** potrà consultare i prospetti riepilogativi, verificare la correttezza dei dati e identificare gli operatori assegnati alle diverse attività. Inoltre, avrà la possibilità di apportare modifiche, riassegnare il personale ad altre sedi o ridefinire la programmazione in base a esigenze operative emergenti. In tal caso, il SI provvederà a **rielaborare automaticamente il piano** in conformità alle nuove disposizioni.

B.2.3.1.4. Erogazione, gestione e coordinamento dei singoli servizi

Durante la fase operativa del servizio, il modulo di gestione – rappresentato nella schermata a fianco – consente di visualizzare in modo chiaro e intuitivo le operazioni previste nel cronoprogramma, il relativo stato di avanzamento e la progressione del processo selezionato. Nella colonna dedicata al flusso operativo (sesta colonna dell’immagine di riferimento), è possibile individuare la fase attuale del processo e il numero di step ancora necessari per il completamento. Inoltre, il sistema permette di identificare eventuali ostacoli all’esecuzione e fornisce indicazioni sulle modalità per superarli.

Selezionando l’icona “occhio” (posizionata nella settima colonna), l’utente accede a una schermata dettagliata che mostra in ordine cronologico tutti i passaggi già eseguiti per l’operazione in questione.

Grazie a una chiara suddivisione cromatica, il sistema facilita la comprensione immediata dello stato di



ciascun processo:

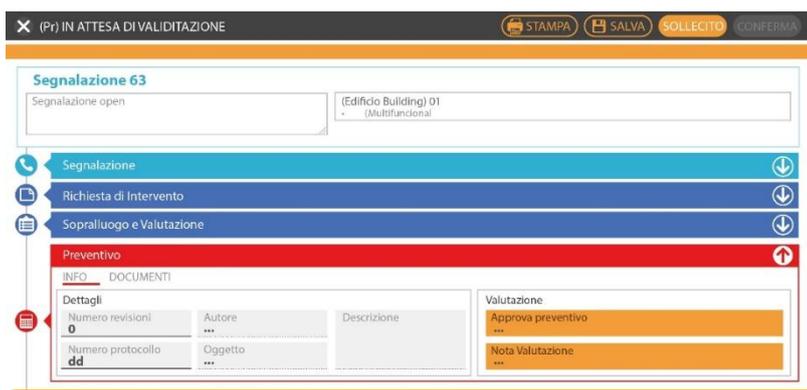
- **Azzurro** → Richiesta di Lavoro (RdL) in fase di inserimento
- **Blu** → RdL in fase di presa in carico, sopralluogo o valutazione
- **Rosso** → RdL in attesa di approvazione da parte della Stazione Appaltante (SA)
- **Verde** → RdL preso in carico ed in lavorazione
- **Arancione** → Servizio consuntivato e validato

Un’ulteriore funzionalità distintiva di questo flusso di lavoro è la possibilità di quantificare il numero di servizi in ogni fase operativa. Cliccando su un campo colorato, il sistema apre automaticamente la scheda relativa alla fase selezionata, permettendo di visualizzare il dettaglio di ogni richiesta, il tempo

trascorso in quella specifica fase e altre informazioni utili alla gestione.

Grazie a questo strumento, la SA può verificare in tempo reale quali e quanti servizi siano attivi, il loro stato di avanzamento e il livello di completamento delle operazioni concluse, valutandone l’efficacia, l’efficienza e la qualità. Questo modulo si configura, quindi, come un supporto efficace per il controllo e il miglioramento continuo dei sistemi di gestione della qualità.

B.2.3.1.5. Dettaglio delle operazioni eseguite



Come anticipato, selezionando una specifica operazione e cliccando sull'icona "occhio", l'utente può visualizzare l'intero iter processuale su un'unica schermata, senza dover navigare tra più interfacce. A differenza della precedente modalità di visualizzazione, questa schermata organizza le diverse fasi operative in righe separate. Cliccando sulla freccia posta sul lato destro di ciascuna riga, si apre un menu a discesa contenente tutti i dettagli

dell'operazione: note inserite dagli operatori o dalla SA, elementi di valutazione e ulteriori informazioni utili alla tracciabilità del processo.

A differenza di altri software gestionali, in cui ogni fase operativa richiede l'accesso a diverse schermate, il sistema integra tutte le informazioni in un'unica interfaccia, semplificando la consultazione e la gestione dei processi.

Lo stesso principio di chiarezza e usabilità è stato adottato nella schermata dedicata alla pianificazione operativa, dove il cronoprogramma delle attività può essere visualizzato su base **settimanale, mensile o con cadenze superiori**. Nella stessa interfaccia, è possibile monitorare in tempo reale:

- **Ordini di lavoro completati**
- **Ordini parzialmente eseguiti**
- **Ordini ancora da evadere**

Questa funzionalità permette alla SA di avere una visione globale dell'andamento della commessa e di valutarne l'indice qualitativo.

Dettaglio delle Operazioni e Monitoraggio del Servizio tramite il Sistema Informativo

L'Offerente adotta un **Sistema Informativo (SI) avanzato**, che consente un **monitoraggio costante ed efficace del servizio erogato**. Il sistema offre una visione strutturata delle operazioni eseguite, garantendo la **tracciabilità delle attività** e un **controllo in tempo reale delle prestazioni**.

Uno degli strumenti chiave del SI è rappresentato dai **grafici**, che consentono una gestione ottimale della programmazione e dell'esecuzione delle attività. In particolare, il sistema:

1. **Accorpa tutte le prestazioni da eseguire nelle 16 macrovoci** di riferimento, associando a ciascuna la relativa **frequenza di intervento**;
2. **Genera automaticamente i grafici**, rappresentando in modo chiaro e dettagliato le operazioni da svolgere in ogni edificio;
3. Struttura il grafico secondo le seguenti colonne informative:
 - **Prima colonna:** Nome dell'**edificio** di riferimento;
 - **Seconda colonna:** La **tipologia dell'area d'intervento**, identificata dalle macrovoci (es. uffici, servizi igienici, sale riunioni, ecc.);
 - **Terza colonna:** **Elenco delle prestazioni da effettuare** con l'indicazione della relativa **frequenza** (espressa in codici standardizzati come **GG** - giornaliero, **2G** - due volte al giorno, **S** - settimanale, ecc.);

B.2.3.2.1. Customer Satisfaction

L’Offerente, tramite il proprio **Sistema Informativo (SI)**, dispone di un **modulo specifico per l’autocontrollo dei servizi erogati**, all’interno del quale sono integrati gli strumenti e i controlli dedicati alla gestione della **Customer Satisfaction**. Tale modulo consente di sviluppare un’**ampia campagna di monitoraggio** della qualità del servizio, i cui dettagli vengono di seguito descritti. Tutti i **risultati delle indagini** sono sempre accessibili dalla **Stazione Appaltante (SA)** attraverso il SI, nella sezione dedicata ai **Controlli di Gestione**. La piattaforma consente una **visualizzazione immediata e trasparente** dei dati raccolti, come illustrato nella maschera del sistema informativo riportata di seguito, che include la **scheda di Customer Satisfaction (CS)** estrapolata dal SI.

B.2.3.2.1.1. Struttura e modalità di utilizzo della scheda di Customer Satisfaction

La scheda di **Customer Satisfaction** è composta da una serie di **domande strutturate**, differenziate in base alla tipologia di servizio ricevuto. L’obiettivo è raccogliere un riscontro dettagliato su diversi aspetti, tra cui:

- Il **comportamento del personale**;
- La **qualità del servizio** erogato;
- L’**efficacia degli strumenti e delle attrezzature** impiegate;
- Eventuali **proposte di miglioramento** avanzate dagli utenti del servizio.

Il modulo è disponibile **prevalentemente in formato digitale (PDF)**, accessibile tramite il **SI** e inviato via email secondo le modalità descritte di seguito. Tuttavia, **su richiesta**, è possibile fornire la scheda anche in **formato cartaceo, rispettando i C.A.M. nella dotazione della carta**.

L’utilizzo del formato elettronico presenta numerosi vantaggi, tra cui:

- **Immediata disponibilità dei risultati** e riduzione dei tempi di elaborazione dei dati;
- **Eliminazione dell’uso di carta**, in linea con le politiche aziendali di sostenibilità ambientale.

Nel caso di questionari compilati manualmente, i documenti vengono **scannerizzati e caricati nel database** da un operatore della **Centrale Operativa**, garantendo comunque una completa digitalizzazione del processo. Per favorire l’accessibilità del modulo a un’utenza più ampia, la scheda di **Customer Satisfaction** sarà inoltre disponibile in **diverse lingue**, permettendo la partecipazione anche di utenti stranieri.

B.2.3.2.1.2. Strumenti adottati per la campagna di Customer Satisfaction

L’Offerente impiega un’ampia gamma di strumenti per garantire un **monitoraggio efficace e dettagliato della qualità del servizio**, adattandoli alle specifiche esigenze dei destinatari. Tra i principali strumenti utilizzati si annoverano:

- **Interviste telefoniche** con i Responsabili dell'Amministrazione;
- **Invio di e-mail e utilizzo del sistema informatico** per gli utenti responsabili e per coloro abilitati all'inoltro delle segnalazioni. Questo metodo verrà utilizzato, in particolare, per raccogliere riscontri a seguito della presentazione di una richiesta;
- **Questionari cartacei** posizionati in luoghi strategici, individuati in accordo con la SA, per raccogliere il feedback sia dall'utenza interna che da quella esterna;
- **Canali dedicati per l'inoltro di segnalazioni e reclami**, tramite documentazione scritta o contatti telefonici diretti;
- **Questionari digitali accessibili tramite QR-Code**, posizionati all'interno delle strutture per consentire una compilazione rapida e immediata da parte degli utenti.

B.2.3.2.1.3. Il Mystery Auditor come strumento di valutazione della Customer Experience

Al fine di affinare ulteriormente l'analisi della **Customer Satisfaction**, l'Offerente impiegherà la figura del **Mystery Auditor**, un professionista incaricato di effettuare **audit in incognito** per valutare il servizio dal punto di vista dell'utente finale.

L'audit in incognito, condotto secondo la norma **UNI/TS 11312**, rappresenta uno strumento efficace per:

- **Verificare l'effettiva esperienza dell'utente** durante l'erogazione del servizio;
- **Migliorare le prestazioni aziendali**, identificando aree di intervento e ottimizzazione;
- **Monitorare l'applicazione delle politiche di servizio**, delle procedure organizzative, delle carte dei servizi e delle policy aziendali;
- **Analizzare la capacità dell'azienda di rispondere ai bisogni degli utenti**, anticipandone le esigenze;
- **Valutare l'efficacia della comunicazione e dell'interazione con gli utenti**, inclusa la gestione delle obiezioni e l'accuratezza delle informazioni fornite;
- **Implementare sistemi di incentivazione e empowerment del personale** per migliorare l'engagement e la qualità del servizio;
- **Verificare l'efficacia dei programmi di formazione del personale**;
- **Attribuire rating quantitativi e qualitativi** in relazione a modelli di eccellenza del settore.

SERVIZIO DI PORTIERATO

Come valuti il nostro servizio?

Aiutaci a migliorare
Scannerizza il QR CODE
e condividi la tua esperienza



L'integrazione di questi strumenti all'interno del **Sistema di Customer Satisfaction** consente all'Offerente di garantire un **monitoraggio continuo e strutturato della qualità del servizio**, con la possibilità di intervenire tempestivamente per apportare eventuali miglioramenti e ottimizzare le prestazioni operative.

B.2.3.3. Modulo Portierato / Reception

All'interno del **Sistema** sono inoltre presenti i **moduli del Portierato / Reception** e quello relativo ai **servizi di Facchinaggio e Trasloco** che verranno di seguito descritti:

B.2.3.3.1. Servizio di accoglienza e gestione informatica degli accessi

Infatti l'operatore nella sua postazione avrà a disposizione il **Sistema Informativo** che è già ampiamente utilizzato presso altre strutture in appalti simili, per il servizio di portierato / reception: la piattaforma viene utilizzata per il **servizio di accoglienza e la gestione informatica degli accessi**: il modulo accessi provvede alla registrazione in formato elettronico e non più cartaceo delle persone che verranno accolte presso le strutture, registrandone le generalità, l'orario di accesso e di uscita, il motivo della loro visita, ecc - dopo la registrazione l'operatore provvederà a contattare la persona cercata in modo da verificare l'autorizzazione all'accesso. Alla consegna del documento di identità il portiere associa e consegna un tesserino identificativo per accedere alla struttura: questo sarà attivato utilizzando il rilevatore di presenze posizionato nelle vicinanze – e indicherà successivamente il percorso per raggiungere la destinazione.

Con questo processo la SA e gli organi di pubblica sicurezza, in caso di emergenza, avrebbero contezza delle persone presenti in quel momento nella struttura e, sempre in caso di necessità, sarebbe possibile ricostruire uno storico delle persone che hanno frequentato la struttura.

Nella postazione di reception, dotata di due monitor, oltre al sistema informativo in dotazione, l'operatore potrà monitorare gli accessi agli ingressi e comunque tutte le immagini che verranno riportate dalle telecamere di sorveglianza installate.

Durante il servizio l'operatore presente avrà sempre possibilità di restare in contatto con il Gestore del Servizio, in modo da poter segnalare in ogni momento qualsiasi problematica o necessità. Infatti l'operatore, in caso di malattia improvvisa contatterà immediatamente il Gestore del Servizio che provvederà a reperire un sostituto jolly per tamponare l'emergenza, garantendo eventualmente in prima persona la temporanea sostituzione sino all'arrivo del sostituto. In questa circostanza, oltre al Gestore, viene informato il Contact Center che provvede a verificare la presenza in zona di altri operatori disponibili o a contattare personale con un turno di lavoro successivo, chiedendo di anticipare l'arrivo e prolungare il proprio orario di lavoro nella giornata.

Ogni postazione lavorativa verrà dotata inoltre di un pulsante antipanico, collegato con la Centrale Operativa, con il Contact Center e con le forze dell'ordine, ed il personale avrà inoltre in dotazione un walkie talkie che può essere utilizzato sia durante la ronda per effettuare i servizi integrativi, che per interfacciarsi con gli altri colleghi dotati del medesimo strumento.

B.2.3.3.2. Regolazione accessi del personale manutentivo e addetti alle pulizie

Per la registrazione degli accessi di personale manutentivo / pulizie è prevista la registrazione dell'operatore in apposito modulo. Questo consentirà di consegnare la scheda identificativa che consentirà l'accesso alle strutture. L'operatore registrerà, per ognuno degli accessi, l'orario di entrata ed uscita, segnalando sulla scheda, in caso di interventi manutentivi, anche la motivazione dell'intervento e se è avvenuta la risoluzione del problema o meno.

B.2.3.3.3. Modulo gestione posta e pacchi

Tale modulo di accoglienza consente inoltre di registrare **gli ingressi di posta, pacchi, merci, forniture di vario genere con dettaglio sulle tempistiche di consegna, sui destinatari e sul tempo di smistamento ai vari dipendenti**. Tramite il sistema è possibile **stampare i moduli di registrazione ritiro posta** e registrare eventuali anomalie. L'operatore provvederà successivamente a recapitare utilizzando gli strumenti che verranno messi in dotazione (§A.2.3.1)



B.2.3.3.4. Gestione informatizzata bacheche chiavi

A supporto del sistema di gestione fisica delle chiavi, il Sistema informativo prevede un apposito modulo software che consente:

- **Anagrafica Chiavi:** Registrazione e gestione dell'inventario delle chiavi disponibili, associate agli specifici asset, aree o locali.
- **Assegnazione Autorizzazioni:** Definizione dei profili di accesso, configurando per ogni utente (identificato tramite card o codice) le chiavi autorizzate al prelievo.
- **Tracciabilità Prelievi/Riconsegne:** Registrazione automatica delle operazioni di prelievo e riconsegna chiavi, con indicazione dell'utente, data e ora di ogni evento.
- **Gestione Eventi e Malfunzionamenti:** Monitoraggio in tempo reale dello stato del sistema di custodia chiavi, con registrazione degli interventi manuali effettuati tramite chiave di sblocco.

- **Reportistica:** Generazione di report periodici e su richiesta relativi a:
 - Prelievi e restituzioni effettuate;
 - Chiavi mancanti o non riconsegnate nei tempi previsti;
 - Statistiche di utilizzo delle chiavi e anomalie registrate.
- **Notifiche e Alert:** Possibilità di configurare notifiche automatiche via e-mail o su piattaforma in caso di mancata restituzione entro il termine previsto o tentativi di accesso non autorizzati.

Il modulo sarà integrato nativamente all'interno del sistema informativo centrale, garantendo l'interoperabilità con gli altri moduli gestionali eventualmente già presenti (es. gestione accessi, turnazioni, etc.).

L'accesso al modulo avverrà tramite credenziali personali, con tracciatura di ogni operazione per assicurare la massima trasparenza e sicurezza.

B.2.3.3.5. Gestione dei segnali di allarme

Il Sistema informativo prevede inoltre la registrazione sul DB dell'inserimento e disinserimento degli allarmi antintrusione: infatti l'operatore che provvede alla gestione operativa degli stessi, nel momento in cui andrà a inserire / disinserire un allarme avrà con sé il cellulare aziendale, collegato alla SI, e tramite **l'app o tramite il tag** posizionato nelle vicinanze, registrerà l'evento. In questo modo si potrà tenere sempre traccia del momento in cui sono registrati gli eventi e l'operatore / i che hanno effettuato l'operazione. Il Sistema consente inoltre di rilasciare delle note in caso l'operatore dovesse riscontrare qualche **anomalia – che verrà registrata sul DB e segnalata nel log degli eventi**. Tale situazione in questo modo potrà essere immediatamente inoltrata al Responsabile della SA per renderlo edotto dell'accaduto, in modo da consentirgli di intervenire celermente in caso di malfunzionamenti o altri eventi.

B.2.3.3.6. Accesso portatori di handicap

L'offerente ha previsto la fornitura di attrezzature (§A.1.2.3.13) e corsi di formazione per la gestione di persone portatori di handicap che dovessero accedere alle strutture. Infatti tutto il personale verrà formato per la gestione di persone con limitata mobilità o ipovedenti e il possibile accompagnamento degli stessi presso l'ufficio desiderato. In questo caso, qualora per la piattaforma attivata fosse presente un singolo operatore, egli contatterà il Gestore del Servizio informandolo che dovrà temporaneamente assentarsi dalla postazione, chiudendo la postazione.

Provvederà allora a segnalare, telefonicamente o anche tramite whatsapp business, l'operatore di CC che registrerà l'evento su piattaforma e attiverà la Control Room per monitorare l'accesso rimasto incustodito attraverso le telecamere installate

B.2.3.3.7. Attività di reception e di assistenza di sala

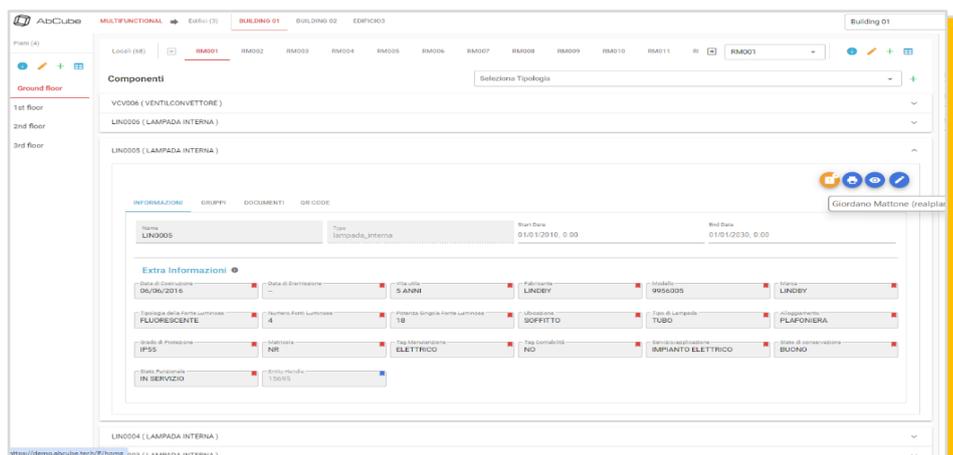
Per questa tipologia di prestazioni si richiederà la registrazione sul SI della data nella quale l'evento / manifestazione si dovrà verificare con le relative richieste di attività da eseguire, spuntando le voci proposte nella maschera che verrà proposta, e compilando anche alcuni campi per capire la quantità e lo sforzo di personale ed ora che si dovrà impegnare. Questo consentirà al Gestore del Servizio di verificare la presenza di ulteriore personale disponibile (facendo intervenire il CC per le verifiche del caso), e riorganizzare i cronoprogrammi di lavoro per avere certezza del numero delle unità.

B.2.3.3.8. Sorveglianza presidi primo soccorso - antincendio

L'offerente fornirà armadi per la protezione di documenti, dotati di chiave per prevenire la rimozione non autorizzata del contenuto. Questi armadi saranno utilizzati per la sorveglianza di presidi di pronto soccorso e di beni custoditi presso la portineria.

Gli armadi avranno sportelli con chiavi numerate e registrate nel Sistema Informativo (SI). Quando una persona richiede la custodia di un bene, l'operatore registrerà il documento dell'utente, assegnerà un numero allo sportello e consegnerà la chiave corrispondente. Solo con questa chiave l'utente potrà aprire lo sportello e recuperare il bene.

Il portiere, sia all'inizio che al termine del processo di custodia, registrerà l'orario nell'apposita maschera. I contenuti dei presidi di primo soccorso e antincendio presenti verranno censiti per tenere traccia degli elementi e delle relative scadenze, garantendo così la loro corretta manutenzione e aggiornamento. Inoltre, l'offerente sarà in grado di censire l'edificio in Autocad per



consentire il monitoraggio degli elementi antincendio e il caricamento dei rilievi nel Database del Sistema Informativo. A ogni elemento antincendio censito (estintori, uscite di emergenza, centraline, ecc.) verrà associato un TAG. Questo permetterà al personale di controllo di verificare lo stato di ciascun elemento selezionandolo sulla mappa o richiamandolo tramite il TAG mediante cellulare o tablet. Gli operatori potranno aggiornare le informazioni rilevate, segnalare carenze (ad esempio posizionamento degli estintori, data dell'ultimo controllo) e allegare foto con relative note nella scheda di monitoraggio.

B.2.3.3.9. Gestione apparati di videosorveglianza

L'offerente è in grado anche di provvedere alla gestione degli apparati di videosorveglianza per la ricerca di eventi ed esportazione dati, avendo all'interno della propria compagine anche società di vigilanza / sorveglianza che provvedono ad effettuare questa attività qualora richieste

B.2.3.4. Gestione del Servizio di Facchinaggio interno tramite il Sistema Informativo - Modulo facchinaggio

Come precedentemente indicato, l'Offerente prevede l'utilizzo del **Sistema Informativo** per la gestione integrata della commessa, comprese le attività di **facchinaggio interno**. L'implementazione di tale sistema garantisce un **monitoraggio costante**, un **tracciamento preciso** delle operazioni e un **efficiente utilizzo delle risorse**.

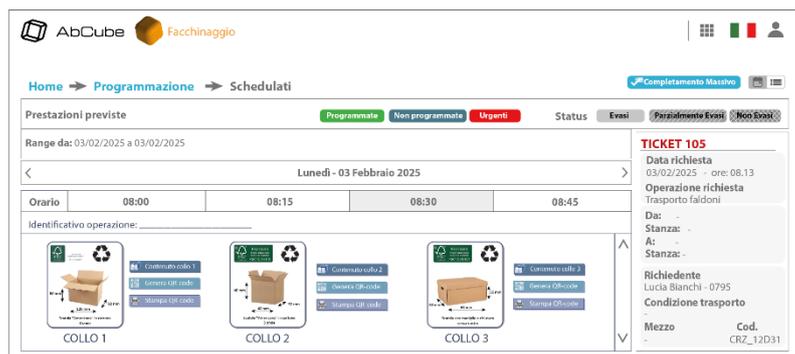
B.2.3.4.1. Sistema di Etichettatura con QR Code per il Tracciamento delle Operazioni

Per garantire una gestione ottimale del servizio di facchinaggio e trasloco, l'Offerente ha previsto l'applicazione di **etichette QR Code** su ogni collo da movimentare. Ogni etichetta, univoca e generata dal Sistema Informativo, consente di:

- **Identificare e tracciare ogni elemento movimentato**, dalla posizione iniziale fino alla destinazione finale;
- **Aggiornare in tempo reale la scheda dell'elemento**, includendo eventuali informazioni aggiuntive come danni subiti, documentati anche attraverso riscontri fotografici;
- **Monitorare lo stato della movimentazione**, con dati accessibili in tempo reale alla Stazione Appaltante.



Il Sistema Informativo consente, inoltre, una gestione dettagliata di ogni richiesta. L'etichetta QR Code viene



generata automaticamente una volta inseriti i dati relativi all'operazione, quali:

- Ubicazione iniziale e destinazione finale del collo;
- Contenuto del pacco o descrizione dell'elemento movimentato;
- Stato dell'oggetto prima e dopo lo spostamento.

L'operatore incaricato provvederà all'applicazione del **codice univoco** su

pacchi, bancali, ceste o qualsiasi altro contenitore utilizzato. La **Stazione Appaltante avrà accesso immediato alla scheda riepilogativa** delle operazioni in corso, garantendo trasparenza e controllo in ogni fase del processo.

B.2.3.4.2. Dematerializzazione e Archiviazione Digitale dei Dati

Nell'ottica di un approccio sostenibile e innovativo, l'Offerente prevede la **totale dematerializzazione delle pratiche e degli archivi**, eliminando il consumo di carta e toner e ottimizzando lo spazio di archiviazione. Tutti i processi e le operazioni saranno **archiviati in cloud** tramite il Sistema Informativo e verranno effettuati **backup periodici** su supporti NAS (Synology DS420+ con 4 HDD), garantendo la massima sicurezza e integrità dei dati.

B.2.3.4.3. Integrazione dell'Intelligenza Artificiale nella Gestione del Servizio

L'Offerente sta sviluppando un'**Intelligenza Artificiale Generativa (IA)** che supporta la gestione della documentazione e la catalogazione degli interventi di facchinaggio, con l'obiettivo di:

- **Automatizzare e velocizzare la ricerca delle operazioni effettuate**, migliorando l'efficienza del personale incaricato;
- **Ottimizzare la pianificazione degli interventi**, basandosi su dati storici relativi a tempistiche, materiali utilizzati e forza lavoro impiegata;
- **Definire in modo predittivo le risorse necessarie**, riducendo sprechi e tempi di esecuzione.

L'Intelligenza Artificiale, analizzando interventi analoghi eseguiti in passato, è in grado di:

- Calcolare in anticipo la **tempistica necessaria** per operazioni simili (es. smontaggio, trasporto e rimontaggio di specifiche tipologie di arredi);
- **Determinare automaticamente la quantità di attrezzature necessarie**, come scatole, avvitatori, imballaggi, ecc.;
- **Ottimizzare la forza lavoro** necessaria per completare il servizio nel minor tempo possibile.

Questo approccio innovativo consente di **ridurre i tempi di pianificazione e migliorare l'efficienza operativa**, garantendo un servizio ottimizzato e altamente performante.

B.2.3.4.4. Sopralluogo da Remoto tramite Tecnologia RTCC

Per aumentare l'efficienza del servizio e ridurre al minimo i contatti interpersonali, l'Offerente ha previsto un **sistema avanzato di sopralluogo da remoto**, integrato nella piattaforma [REDACTED] e basato sulla tecnologia **RTCC (Real Time Communication Cloud)**.

Questo strumento consente agli operatori di:

- **Effettuare un'analisi preliminare completa degli oggetti da movimentare**, senza la necessità di una presenza fisica;
- **Determinare con precisione le tipologie e le quantità di imballaggi necessari**, nonché i mezzi di trasporto più adeguati;
- **Ridurre al minimo l'impatto organizzativo sulla Stazione Appaltante**, evitando interruzioni o distrazioni per il personale interno.

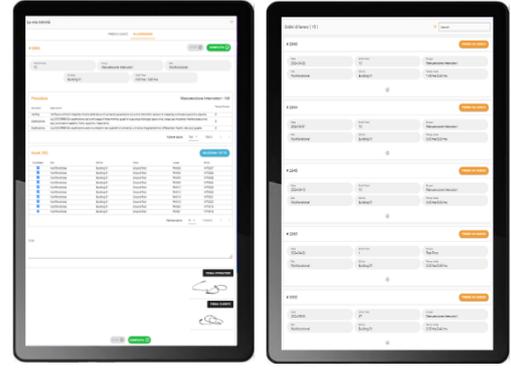
Il sistema si compone di:

- **Un'applicazione dedicata al Contact Center dell'Offerente** per la gestione delle richieste e delle operazioni di sopralluogo;
- **Un'app mobile installabile sugli smartphone degli operatori delle squadre di facchinaggio e, all'occorrenza, sul personale della Stazione Appaltante**, per un'interazione immediata e diretta.

Grazie all'integrazione di questa tecnologia, l'Offerente garantisce un **processo di valutazione rapido ed efficiente**, riducendo i tempi di organizzazione e migliorando la qualità del servizio offerto.

B.2.3.5. Sistema informativo su tablet

Come descritto in precedenza i singoli operatori hanno la possibilità di utilizzare il SI accedendo con le proprie credenziali anche su Tablet, cellulari e altri dispositivi mobile. Questo consente di procedere al caricamento dei dati, foto, aprire segnalazioni, legger e report, consultare mappe e indicazioni su singoli asset che si trovano all'interno delle stanze, ed altre tantissime informazioni, semplicemente selezionando la stringa e cliccando un pulsante. In questo modo anche la SA può interagire e verificare in tempo reale sullo stato di avanzamento dei servizi che sono stati programmati. Tutto il SI, una volta inseriti i dati del censimento, le frequenze di servizio e tutti quegli elementi fondamentali per un'analisi puntuale della commessa consente alla struttura organizzativa aziendale (coinvolgendo tutti e 3 i livelli descritti nell'organigramma) e anche alla SA, di valutare il servizio attraverso il **sistema di verifica e controllo** che verrà illustrato in dettaglio nel §B.3.



B.2.3.6. App

Come anticipato nei precedenti paragrafi l'Offerente, da sempre attento alle innovazioni tecnologiche, si è dotato di uno strumento mobile **l'App** per gestire e monitorare le attività lavorative. Questo strumento viene utilizzato da tutti i dipendenti prevalentemente per la mappatura delle presenze e delle ore effettivamente lavorate ma soprattutto, consente di gestire tutte le comunicazioni da e verso l'azienda, di registrare le turnazioni, le ferie, le malattie, la disponibilità all'effettuazioni ore straordinarie e quanto altro possa incidere sull'andamento dei lavori. L'app è suddivisa in moduli, tutti di elementare utilizzo, ma ognuno di essi studiato per una funzione diversa.



..... Gli stessi sono utilizzati anche per un controllo di gestione poiché la piattaforma è in grado di **quantificare luogo e numero di ore lavorate** che gli utenti hanno associato a specifici Qr-Code.

In caso di necessità quindi il SI può **quantificare le unità di personale presente in zona** e, consultando il DB, indicare al CC e al Responsabile quali e quante persone, che hanno fornito la loro disponibilità ad ore supplementari o che hanno una formazione dedicata ad un particolare evento, e contattarle per verificare la possibilità di un **intervento immediato**

B.2.3.7. Certificazioni e conformità

Il Sistema Informativo è progettato in conformità con i requisiti dei seguenti standard certificativi:

- **UNI EN ISO 9001:2015** – Sistema di Gestione della Qualità
- **UNI EN ISO 14001:2015** – Sistema di Gestione Ambientale
- **UNI ISO 45001:2018** – Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro
- **SA 8000:2014** – Responsabilità Sociale
- **Regolamento EMAS** – Gestione Ambientale avanzata

L’adozione di un modulo specifico per il workforce management, integrato nel sistema ABCube, rappresenta un **vantaggio competitivo significativo**, assicurando reattività, efficienza e trasparenza nella gestione delle risorse umane, e contribuendo al miglioramento continuo del servizio.

B.3 SISTEMI DI CONTROLLO DEL LIVELLO DI SERVIZIO

B.3.1 Sistema di Monitoraggio del Servizio di pulizia

L’Offerente intende adottare, per il controllo del servizio di pulizia e portierato oggetto della presente procedura, un sistema articolato di monitoraggio fondato sul **Sistema Informativo** ██████████, che consente la gestione centralizzata e in tempo reale di tutti i processi legati all’erogazione, al controllo e al miglioramento continuo del servizio. Tale sistema si fonda su un impianto metodologico collaudato e supportato da personale esperto, strumenti tecnologici avanzati e da una struttura organizzativa dedicata.

B.3.1.1. Struttura del Sistema Informativo e Funzionalità Integrate

Il sistema informativo rappresenta l’infrastruttura digitale attraverso cui l’Offerente pianifica, controlla e verifica l’esecuzione del servizio. Esso integra una suite di moduli funzionali specifici per:

- la **gestione della qualità**;
- il **monitoraggio delle attività esecutive**;
- il **controllo della presenza e localizzazione del personale**;
- la **tracciabilità delle operazioni svolte**;
- la **gestione dei KPI e degli SLA**;
- la **gestione delle non conformità**;
- la **rendicontazione delle performance**.



Tutti i moduli sono tra loro integrati e dialogano in tempo reale, consentendo una **tracciabilità completa del processo**, dal momento della pianificazione delle attività fino all’analisi dei risultati ottenuti, passando per il controllo sistematico dell’effettiva esecuzione del servizio.

Il sistema è accessibile sia dall’Offerente, sia dalla Stazione Appaltante (SA), garantendo la **trasparenza gestionale**, la **disponibilità immediata dei dati** e la possibilità di **verifiche incrociate**.

B.3.1.2. Architettura Organizzativa del Controllo

A supporto del sistema informativo, è prevista una struttura tecnico-organizzativa appositamente dedicata al controllo del servizio. Tale struttura si articola in:

- **Responsabile dei Controlli e Vice Responsabile**, con comprovata esperienza nella gestione della qualità dei servizi di pulizia in ambito pubblico e privato; l’Offerente farà svolgere il ruolo di Responsabile dei controlli ██████████ e come suo vice ██████████ entrambi con **Laurea in Ingegneria** conseguita presso l’Università di Napoli “Federico II” ed entrambe vantano oltre 15 anni di esperienza nella gestione della qualità in ambito di servizi;

- **Staff Auditing**, composto da figure qualificate per la conduzione delle ispezioni di prima parte (autocontrollo) e a supporto delle verifiche della SA;
- **Addetti ai controlli esecutivi** presenti sul campo, incaricati di rilevare l’effettiva esecuzione dei servizi e l’applicazione corretta delle procedure operative;
- **Referenti per la qualità** presso la SA, per garantire una **presenza capillare e puntuale sul territorio**.



Le ulteriori figure coinvolte e dedicate ai controlli della Struttura di Commessa sono le seguenti

ORGANIGR	MECCANISMI OPERATIVI	FIGURE	SQUADRA DEI CONTROLLI
STRUTTURA DI GOVERNO	Staff Tecnico di Governo	Resp QSA	Resp. QSAE + Vice
		Addetti ai Controlli esecutivi	Addetti ai Controlli
STRUTTURA OPERATIVA	Responsabile	GS – Gestore del Servizio	Coordinatore Esecutivo
	Referenti di Squadra	EO – Esecutore Operativo	Controlli +Assistenti

Tale struttura lavora in coordinamento secondo un **modello integrato di auditing** che prevede attività ispettive periodiche, a sorpresa o su segnalazione, finalizzate alla verifica sia degli aspetti sistemici che dei risultati prestazionali conseguiti.

B.3.1.3. Monitoraggio dell’Esecuzione del Servizio

L’attività di monitoraggio è garantita da un sistema di **tracciamento real-time delle operazioni**, reso possibile dall’utilizzo combinato di:

- **smartphone aziendali in dotazione agli operatori;**
- **tag NFC** installati presso i locali oggetto del servizio;
Una volta eseguita l’anagrafica tecnica e implementata nel SI, tutti gli operatori dotati di smartphone aziendale accederanno all’applicazione tramite **tecnologia bluetooth con tag NFC**, grazie ai quali potranno registrare, per ogni locale oggetto del servizio cleaning, l’attività svolta. La **registrazione sul SI sarà in Real-Time**, pertanto immediatamente consultabile sia dal servizio interno di automonitoraggio sia dal **SA** per il controllo sull’andamento dei lavori e sul rispetto degli accordi contrattuali di erogazione del servizio.
- **App dedicata** [redacted] integrata nel sistema [redacted].

L’operatore, all’inizio di ogni attività, effettua la lettura del tag NFC associato al locale, registrando in tempo reale sul sistema informativo l’avvio dell’intervento. Al termine, registra nuovamente l’avvenuta conclusione, selezionando tramite l’app l’attività svolta. Tutti i dati sono immediatamente disponibili sul portale e consultabili dai soggetti autorizzati.

Questa metodologia consente:

- il **monitoraggio in tempo reale delle presenze** e dell’operato;
- la **localizzazione precisa** del personale operativo;
- la **verifica puntuale dell’esecuzione delle attività previste** da Capitolato.

B.3.1.4. Controllo della Qualità e Misurazione delle Prestazioni

Il sistema di monitoraggio è articolato su **tre livelli principali di controllo**, coerenti con la normativa UNI EN 13549:

1. **Controllo di Sistema (Management):** valutazione delle condizioni strutturali e organizzative di base dell’appalto (risorse impiegate, mezzi, piani qualità e avviamento). È svolto con cadenza mensile e

attraverso audit formali. Gli esiti sono documentati in apposite checklist e classificati secondo conformità, necessità di approvazione o non conformità.

2. **Controllo di Processo (Organizzazione e Professionalità):** verifica della corretta esecuzione delle procedure previste per la pulizia, del rispetto dei piani metodologici, dell'uso dei DPI, della formazione del personale e delle tecnologie impiegate. I controlli avvengono su base giornaliera (self-auditing) e mensile (auditing incrociato), utilizzando checklist predefinite.
3. **Controllo di Risultato (Impatto):** misurazione oggettiva del livello di pulizia raggiunto mediante strumenti di rilevazione certificati (glossmetro, bassuometro, bioluminometro, scivolosimetro, ecc.). I controlli sono svolti su base mensile, a campione, secondo quanto previsto dalla norma UNI ISO 2859-1. Gli esiti vengono registrati nel sistema informativo e condivisi con la SA.

Per ognuno di questi punti si possono specificare le seguenti informazioni:

1) Controllo di Sistema

TEMPISTICA DI VALUTAZIONE DEI PROCESSI DI SISTEMA (CONTROLLO MANAGEMENT)			
SETTIMANALE	durante le fasi di avvio – Start-Up di commessa		
MENSILMENTE	nelle fasi in cui la commessa è portata a regime (3-6 mesi)		
MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEGLI ELEMENTI DI SISTEMA			
	La valutazione della qualità di sistema sarà effettuata attraverso Riesami della Direzione con la compilazione della Checklist di Sistema – elementi:		
S1	presenza del documento di supporto;		
S2	completezza delle informazioni contenute;		
S3	conformità ai requisiti cogenti (norme, documenti di contrattuali, ecc.);		
S4	diffusione agli stakeholders (informazione)		
ESITI DELLA VALUTAZIONE			
	Attraverso un sistema di punteggi attribuiti agli elementi di sistema, al termine dell'audit sarà possibile valutare se il sistema di commessa, in fase di avvio o a regime, risulti:		
	CONFORME	DA APPROVARE (Necessarie Az. Correttive)	NON CONFORME (REVISIONE)
INDICATORI DI SISTEMA DEL CONTROLLO DI MANAGEMENT (INDICE QUALITÀ DI SISTEMA)			
INDICE QUALITÀ DI SISTEMA	<i>IQS</i> (avvio) <i>IQS</i> (regime)	= n° audit positivi / n° audit effettuati	
FUNZIONALITÀ ED EFFICIENZA DEI SISTEMI DI VERIFICA DELLE MODALITÀ DI ESECUZIONE			
	Il Software Gestionale proposto (integrabile al SI eventualmente in uso presso la SA), combinato con l'utilizzo di workflow definiti (in conformità alle richieste del CT e concordate con la direzione della SA), permetterà la gestione e la tracciabilità della verifica della documentazione di sistema ai fini della verifica degli standard della qualità, il monitoraggio e la relativa reportistica.		

2) Controllo di Processo

TEMPISTICA DI VALUTAZIONE DEI PROCESSI DI SISTEMA (CONTROLLO MANAGEMENT)	
GIORNALIERO	attraverso il self-auditing degli operatori esecutivi
MENSILMENTE	attraverso l'attività di auditing e staff meeting
MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEGLI ELEMENTI DI SISTEMA	
	Criteri di campionamento: un controllo di processo per ogni reparto campionato, in funzione del piano di audit (condiviso tra le parti), ed apposita Checklist di Processo con giudizi quali/quantitativi:
P1	conforme agli Service Level Agreement (SLA) di servizio – definiti in accordo con la Direzione di SA in conformità del CT di gara

P2	non completamente conforme agli SLA		
P3	non conforme agli SLA		
ESITI DELLA VALUTAZIONE			
Attraverso un sistema di punteggi attribuiti agli elementi, al termine dell’audit sarà possibile valutare se i processi di commessa, in fase di avvio o a regime, risultino:			
	CONFORME	DA APPROVARE (NECESSARIE AZ.CORR)	NON CONFORME (REVISIONE)
INDICATORI DI SISTEMA DEL CONTROLLO DI MANAGEMENT (INDICE QUALITÀ DI SISTEMA)			
INDICE QUALITÀ DI SISTEMA	<i>IQP</i> (avvio) <i>IQP</i> (regime)	= n° audit positivi / n° audit effettuati	
FUNZIONALITÀ ED EFFICIENZA DEI SISTEMI DI VERIFICA DELLE MODALITÀ DI ESECUZIONE			
Alla base del Controllo dell’organizzazione vi è l’uso integrato del SI di commessa dedicato (<i>integrabile a quello eventualmente in uso presso SA</i>) e delle applicazioni della tecnologia NFC . La Piattaforma selezionata per la gestione di questo appalto, supporta la gestione efficace dell’intero processo di controllo qualità implementato, garantendo la gestione informatizzata delle attività ed il conseguimento beneficio in termini di miglioramento continuo e sistematico dei servizi resi.			

3) Controllo di Risultato

Le verifiche di risultato hanno l’obiettivo di accertare la qualità delle prestazioni erogate mediante l’osservazione diretta di specifici Macro Indicatori, quali: esecuzione (fatto/non fatto), rispetto della tempistica, livello prestazionale raggiunto ed esito puntuale dell’attività.

La programmazione delle ispezioni (date e oggetto dei controlli) è definita da un Ente Terzo, in collaborazione con l’interfaccia designata dalla SA, e avviene nel rispetto dei criteri di campionamento stabiliti.

Gli audit vengono condotti in prossimità temporale all’erogazione del servizio, al fine di verificarne con tempestività l’efficacia e validare il sistema di servizio adottato, attraverso il riscontro oggettivo dei macro indicatori sul campo.

Tutte le eventuali non conformità rilevate rispetto agli standard di riferimento vengono registrate, analizzate e oggetto di azioni correttive non solo orientate al ripristino immediato della conformità, ma finalizzate anche al miglioramento strutturale e continuativo della qualità del servizio.

A supporto di tali attività, l’Offerente si avvale del Modulo di Controllo del Risultato, parte integrante del sistema informativo aziendale, che consente una gestione digitale, guidata e automatica dell’intero processo di controllo: dalla generazione delle checklist di audit al caricamento dei dati e alla produzione dei report periodici. Tutte le informazioni sono accessibili e condivisibili in tempo reale con i referenti autorizzati della Stazione Appaltante.

Infine, per ciascun elemento sottoposto a verifica vengono definiti specifici indicatori di qualità, attraverso i quali è possibile attribuire una valutazione binaria (conforme = 1 / non conforme = 0). Le verifiche si fondano principalmente su due modalità di osservazione diretta, atte a garantire un controllo oggettivo e tracciabile.

L’Offerente ha certificato (Terza Parte - norma ISO 13549:2003) il proprio sistema di “Gestione della Misurazione dei Livelli Qualità dei Servizi” tramite il relativo modulo del SI.



B.3.1.5. Gestione delle Non Conformità e Azioni Correttive

Tutte le non conformità rilevate durante i controlli vengono immediatamente registrate nel sistema informativo, che ne consente la **classificazione automatica per livello di gravità e ambito di competenza** (risorse, strumenti, procedure). Il sistema abilita la programmazione di:

- **azioni correttive tempestive;**

- **azioni preventive strutturali;**
- **azioni di miglioramento continuo**, valutando i trend storici.

Ogni non conformità è oggetto di successiva verifica per valutare l’efficacia dell’intervento effettuato.

B.3.1.6. Indicatori di Qualità e Reportistica

Il sistema gestionale consente il calcolo e la visualizzazione degli **indicatori di qualità del servizio, descritti nei § successivi**, tra cui:

- **Indice Qualità di Sistema (IQS);**
- **Indice Qualità di Processo (IQP);**
- **Indicatori di Accuratezza ed Efficienza;**
- **Performance sugli SLA/KPI**, confrontando obiettivi e risultati ottenuti.

La reportistica è automatizzata e resa disponibile alla SA attraverso:

- **dashboard consultabili online;**
- **report in formato PDF** inviati periodicamente via PEC;
- **grafici dinamici** che evidenziano trend di miglioramento o criticità ricorrenti.

B.3.1.7. Garanzia di Efficienza ed Efficacia

L’intero sistema è progettato per:

- garantire il rispetto degli standard contrattuali in ogni fase;
- prevenire disservizi attraverso il monitoraggio continuo;
- fornire strumenti oggettivi per valutare il servizio erogato;
- promuovere l’**ottimizzazione dei processi interni;**
- assicurare **trasparenza, tracciabilità e miglioramento continuo.**

L’uso del sistema informativo e dei moduli integrati consente all’Offerente di attivare in autonomia azioni correttive rapide ed efficaci, nonché alla SA di **esercitare un controllo diretto e immediato sul servizio**, con evidenza dei risultati conseguiti e pieno governo dell’appalto.

B.3.1.7.1.1. Definizione degli indicatori di qualità e strumenti di misura

Per ciascun **elemento di controllo** devono essere definiti i relativi **indicatori di qualità**. Gli indicatori di qualità

consentono al verificatore di stabilire se l’elemento di controllo in esame è conforme oppure no (a cui sarà attribuito valutazione **1** oppure **0**). La verifica di “risultato” sugli elementi si basa principalmente su due modalità: **1) modalità di rilevazione visiva 2) modalità di rilevazione strumentale**

Di seguito, un **esempio di scheda di controllo** riferita ad uno specifico “elemento di controllo” (Pavimento) di una singola “area omogenea”. Sono riportati i razionali di controllo (Superficie di riferimento, soglia accettabilità e coefficiente ponderale) e i **diversi strumenti di misurazione utilizzati**.

AREA OMOGENEA - UFFICIO				
Elementi – Indicatori controllo	Sup. riferimento	Soglia	Strumento	Coef. Pond.
1) Pavimentazione				
Sporczia grossolana	20 m ²	0	Controllo visivo	3
Polvere		≤ 2	Bassometro	2
Macchie, impronte, rigature		1	Controllo visivo	3
Sporco aderente		<500 RLU	Bioluminometro	3
Brillantezza		≥ 80	Glossmetro	1

B.3.1.7.1.2. Evoluzione dei Livelli di Qualità e Frequenza dei controlli

Per i servizi da rendere l’Offerente prevede, in base alla propria esperienza acquisita in gestione similari (in termini logistico-strutturali) di effettuati audit, su base mensile, con frequenza giornaliera (*10 check-list al giorno di controllo, nella fascia temporale: lunedì - venerdì*).

Si è proceduto, quindi, alla scelta del **piano di campionamento base**, che determina la dimensione del campione in funzione della **popolazione di controllo**, con riferimento alla tabella di campionamento contenuta nella normativa sul campionamento statistico. In particolare, la percentuale degli “*elementi*” da sottoporre a controllo strumentale è definita in riferimento alle indicazioni di cui alla **UNI ISO 2859-1:2007** “*Procedimenti di campionamento nell'ispezione per attributi - Parte 1: Schemi di campionamento indicizzati secondo il limite di qualità accettabile (LQA) nelle ispezioni lotto per lotto*” ritenendo che il **10 %** garantisca la significatività del risultato ottenuto. In base alla **numerosità del campione**, la norma stabilisce i **Livelli di Qualità Accettabile (LQA)** – *rif. figura successiva*). Fissato l'**LQA**, la norma stabilisce anche il **n° massimo di controlli negativi accettabili riferiti al campione (AC)**.

NUM. LOTTO		NUM. CAMPIONE			LQA = 4 %		LQA = 6,5 %		LQA = 10 %	
Da	a	Liv. 1	Liv. 2	Liv. 3	Ac	PQA	Ac	PQA	Ac	PQA
2	- 8	2	2	3	0	92,2	1	99,6	1	99,0
9	- 15	2	3	5	1	99,5	1	98,8	1	97,2
16	- 25	3	5	8	1	98,5	1	96,3	1	91,9
...

In coerenza con quanto proposto dalla normativa in materia di controllo e campionamento (**UNI ISO 2859-1 e 13549**), l'**Offerente**, in ottica di miglioramento continuo, propone di fare evolvere le soglie di accettabilità con un **incremento del Livello Qualità Atteso (LQA) nel tempo**, secondo la tabella a fianco (*al diminuire della % LQA si ha una riduzione dei controlli negativi accettabili e quindi un incremento del livello qualità del servizio*). Secondo lo stesso principio di “**miglioramento continuo**” sono stati individuati i **livelli di qualità attesa (LQA)** delle *aree omogenee* secondo il principio evolutivo già introdotto:

DURATA	LQA
0 start-up	10 %
1° anno	6,5 %
2° anno in poi	4 %

EVOLUZIONE TEMPORALE	LQA - LIVELLI DI QUALITÀ PREVISTI PER CIASCUNA AREA OMOGENEA							
	1-UFFICI	2-SPAZI CONNETTIVI	3-SERVIZI IGIENICI	4-AREE TECNICHE	5-AREE POLIFUNZIONALI	7-CUCINE	14 BIBLIOTECHE SALE LETTURA	15-AREE ESTERNE
Start-up	0,85	0,80	0,90	0,75	0,80	0,80	0,80	0,75
1° anno	0,90	0,85	0,95	0,80	0,85	0,85	0,85	0,80
2° in poi	0,95	0,90	1,00	0,85	0,90	0,90	0,90	0,85

B.3.1.8. Strumenti utilizzati per la verifica degli standard dei risultati

Per rispettare il numero di pagine richiesto si presentano di seguito le soglie di misura per ognuno essendo la descrizione e l'applicazione degli stessi già indicate nelle schede delle singole attività.

STRUMENTO	SOGLIE DI MISURA DEGLI STRUMENTI INDICATI NELLE SCHEDE DELLE SINGOLE ATTIVITÀ
Apparecchiature e strumenti per il controllo del livello di qualità del servizio	
Controllo Sensoriale	Soglie di misura: l'attività consisterà nella “conta” degli eventi indicati nella tabella (es. numero di macchie o di rifiuti visibile); nel caso la soglia sia “obbligatorio” il controllo sarà di tipo binario (on/off).
Glossmetro M. gloss Geass 	Soglie di misura: la scala di misura di un glossmetro è il GU, Gloss Units, essa è basata su uno standard avente come riferimento un vetro nero (piano e lucido) con un indice di rifrazione definito e con un valore di 100GU. Il dispositivo è triangolare, a garanzia di maggiore versatilità.
Scivolosimetro Tortus 3 di Ceramic Instr. 	Soglie di misura: il Decreto Ministeriale 236/1989, al punto 8.2.2 "Pavimentazioni", stabilisce che le pavimentazioni devono essere antisdrucchiolevoli, quindi garantire un coefficiente di attrito, misurato con il metodo B.C.R.A., superiore ai seguenti valori a 0,40 per elemento scivolante (in cuoio su pavimentazione asciutta - in gomma dura standard su pavimentazione bagnata). Il risultato della misurazione dovrà essere tassativamente raggiunto e pari almeno a 0,42 ed eseguito su tutti i pavimenti sottoposti a lavaggio e ceratura, altrimenti la prestazione dovrà essere subito ripetuta o nel caso in cui non fosse possibile, la zona dovrà essere preclusa all'utilizzo.
Bassuometro Evolution II di RG Strumenti 	Soglie di misura: il dispositivo permette di rilevare l'impolveramento applicando una pressione costante sulla garza ed è, di norma, preferibile alla scala di Bacharach in quanto più affidabile ed indipendente dall'operatore. Sarà preferito per i pavimenti e per tutte le superfici orizzontali, in tutti gli altri casi (piccole superfici di mobili, pareti, ecc.) si utilizzerà il Colorimetro digitale. La soglia

	massima è 4 linee. <i>Essendo lo strumento sensibile alla pressione, sarà sempre lo stesso ispettore nei rilievi.</i>										
Colorimetro digitale 	Soglie di misura: il dispositivo rileva i toni di grigio. La superficie da sottoporre al controllo viene valutata attraverso il passaggio di un panno in microfibra bianco (il grado di bianco verrà valutato prima della misura e dovrà essere maggiore o uguale a RGB: 245,245,245). Verrà valutato come "ottimo" un valore pari o superiore a 245,245,245 (±2), "buono" 230,230,230 (±2), "sufficiente" 220,220,220 (±2). Un valore sotto alla sufficienza implica la non conformità della prestazione.										
Bioluminometro Clean-trace di 3M 	<p>Soglie di misura: l'unità di misura è l'RLU (Relative Light Unit); 500 RLU corrispondono a circa 300 CFU (Colony-Forming Unit). <i>Si riporta la tabella di confronto degli indici e giudizi per la classificazione.</i> Per tale motivo e seguendo la letteratura scientifica si assocerà la conformità ad una misura compresa tra 0 e 70 RLU, si provvederà invece ad una rianalisi delle attività di disinfezione se si arriverà ad una soglia di attenzione compresa tra 70 e 100 RLU, mentre si attiveranno le contromisure per misure > 101 RLU, con la ripetizione delle prestazioni.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>GIUDIZIO</th> <th>CONCENTRAZIONE(CFU 24 CM²)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Buono</td> <td>0 – 25</td> </tr> <tr> <td>Mediocre</td> <td>26 – 50</td> </tr> <tr> <td>Cattivo</td> <td>51 – 75</td> </tr> <tr> <td>Pessimo</td> <td>76 e oltre</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Tabella comparativa per il Bioluminometro</i></p>	GIUDIZIO	CONCENTRAZIONE(CFU 24 CM ²)	Buono	0 – 25	Mediocre	26 – 50	Cattivo	51 – 75	Pessimo	76 e oltre
GIUDIZIO	CONCENTRAZIONE(CFU 24 CM ²)										
Buono	0 – 25										
Mediocre	26 – 50										
Cattivo	51 – 75										
Pessimo	76 e oltre										
Marker UV-Torchlight 10F + marker UV4886 	Soglie di misura: per la valutazione dell'esito di tale controllo molto dipende dalle dimensioni della superficie che si vuole esaminare. Generalmente le superfici definibili ad "alta frequenza di tocco" sono limitate in estensione ed identificabili con strumenti o tastiere di uso comune come gli interruttori dell'illuminazione o le superfici anteriori dei distributori automatici, così come maniglie, da quelle delle porte ai braccioli delle sedie e le superfici delle scrivanie delle postazioni.										
Torcia UV-LED di Orma 	Soglie di misura: la rilevazione di tracce chiare della presenza di roditori, indicherà la non conformità della prestazione. Ovviamente andrà valutato il trend; in seguito ad una forte infestazione, infatti, ci si aspetta che l'attività porti ad un decremento costante delle tracce durante i controlli e non ad un'immediata assenza delle stesse. Quindi anche l'individuazione di attività murrina può rendere conforme la prestazione se in rapido trend negativo.										
Termocamera 	Soglie di misura: l'esito della misura è binario. La chiarezza delle immagini non lascia spazio all'interpretazione; la visualizzazione di macchie in movimento con temperatura superiore a quella dell'ambiente circostante (colore dal viola chiaro al giallo) contraddistingue senza dubbio la presenza di roditori e richiede l'attivazione delle contromisure previste a fronte della non conformità rilevata.										

B.3.1.9. Modalità di attivazione di possibili azioni preventive e/o correttive

Le non conformità (NC) rilevate nel corso dei controlli sono **opportunamente registrate e monitorate**, anche tramite i successivi controlli da parte della SA, **per verificare l'efficace azione correttiva** intraprese per il recupero della conformità dei servizi. I risultati complessivi delle verifiche sono visualizzabili da tutte le parti attraverso il sistema informativo utilizzato. Il sistema, oltre a fornire il dato puntuale, consente l'elaborazione delle informazioni attraverso il monitoraggio di alcuni indicatori essenziali (esempio: *Numero totale di elementi NC; Incidenza totale NC - numero totale di elementi NC / totale elementi verificati*). Tutte le Non conformità rilevate saranno analizzate al fine di individuare azioni a lungo termine mirate a eliminare le cause che le hanno generate (*procedure errate, gap formativi, inefficienze macchinari, etc.*).

Di seguito verranno affrontati i criteri con cui l'Offerente classifica gli esiti dei rilievi e individua la necessità di intraprendere eventuali **azioni correttive (AC)**. A seguito delle analisi periodiche, si procede con la determinazione e l'implementazione delle azioni correttive da applicare. **Alcuni esempi di NC e relative AC:**

AZIONI CORRETTIVE PER AMBITO DI RILEVAZIONE

Categor.	Descrizione	Esempio
Azioni sulle risorse	Categoria di AC direttamente indirizzate al personale d'appalto	<i>Eventuale rimodulazione dell'organizzazione (es. della Centrale Operativa nel caso sia richiesta una variazione di forza lavoro).</i>
		<i>Formazione continua e specifica per il personale in maniera tale da mantenere un alto livello di preparazione e competenza.</i>
		<i>Rimodulazione della distribuzione e del n° delle squadre operative in modo da assicurare la copertura totale delle attività dei servizi.</i>
	Categoria di AC che riguardano i mezzi,	<i>Rimodulazione della struttura logistica nel caso in cui sia richiesta una maggiore/minore quantità di strumenti/mezzi/attrezzature.</i>

Azioni sugli strumenti	gli strumenti e le attrezzature impiegate	<i>Controllo preventivo periodico di tutti i mezzi/attrezzature necessari, in modo da scongiurare eventuali malfunzionamenti, guasti ed indisponibilità mediante opportune azioni di taratura, sostituzione, riparazione, ecc.</i>
Azioni sulle modalità di fornitura dei servizi	Categoria di AC che riguardano le procedure ed i processi adottati per l'erogazione dei servizi	<i>Adozione di un sistema di gestione delle priorità grazie al quale è possibile erogare i servizi nel rispetto di quanto pianificato. Utilizzo di procedure standardizzate per facilitare l'erogazione servizi in termini di metodiche d'intervento e protocolli operativi, consultabili da qualsiasi device (mobile, tab, ecc.). Eventuale rimodulazione attività e orari di intervento per venire incontro a specifiche esigenze della SA e per garantire la qualità</i>

B.3.1.10. La costruzione e la definizione degli indicatori

L’Offerente include nella configurazione del SI centrale i **Moduli di Monitoraggio e Controllo sul Servizio e sul rispetto degli accordi contrattuali**. Questi strumenti supportano non solo l’attività di controllo da parte della SA ma, e soprattutto, diventano un ottimo strumento di monitoraggio anche per la offerente che deciderà, in ragione dei risultati ottenuti, di ottimizzare il Servizio nel rispetto dei **LQA** definiti.

MODULO SLA E KPI

Il modulo finalizzato alla **misura e controllo nel tempo dei livelli di servizio effettivamente erogati durante la gestione del Contratto**. In generale, gli **SLA** (Service Level Agreement) rappresentano degli strumenti tecnico/contrattuali attraverso i quali **vengono definite le metriche di prestazione che dovranno essere rispettate al fine di ottimizzare l'erogazione dei servizi**. Nella piattaforma Sw saranno rese disponibili al personale della SA specifiche funzionalità che permetteranno, in modo semplice e intuitivo, di *avere sempre a disposizione dei report sintetici*, all'occorrenza visualizzabili anche nella **dashboard**, riportanti, per ciascun servizio gestito il confronto fra gli **indici prestazionali attesi e quelli reali (tempo di pronto intervento, OdL evasi, ecc.) con l'evidenza di eventuali scostamenti e calcolo delle penali**. Il modulo dedicato agli SLA dispone di potenti quanto intuitivi strumenti in grado di **monitorare costantemente i livelli di servizio offerti come da PDA, con calcoli del tutto parametrici personalizzabili secondo i modelli di calcolo (algoritmi) dichiarati nel Capitolato speciale d'Appalto**. In particolare il modulo permette di: *configurare gli SLA e i KPIs che li compongono; definire per ciascun KPIs il peso nella composizione del risultato complessivo; definire le tolleranze (aree di non soddisfazione) in forma parametrica; definire il periodo temporale di riferimento (mensile, bimestrale, ecc.) dei report riepilogativi*. La piattaforma Sw è dotata di **dashboard di controllo e di molteplici query per il monitoraggio sul servizio reso dall'Offerente**, accessibile solo ad alcune tipologie di utenti da definire in accordo con la SA. Altre funzionalità di supporto sono le **notifiche in Real-Time**, visibili a sistema o inviabili per e-mail, nelle quali si comunica ogni variazione sul servizio



Per la commessa sono stati individuati **specifici indicatori già in uso su altri appalti similari**. Tali indicatori saranno presentati alla SA prima dell’inizio delle attività e saranno concordate le eventuali modifiche/integrazioni e la relativa reportistica di sintesi.

Si riportano alcune esemplificazioni degli indicatori che saranno resi disponibili per la gestione delle “*criticità*” (NC/AC) della commessa relativamente ad ogni AC. Il modello proposto rientra in un più ampio **sistema di valutazione e controllo dei Livelli di Servizio**, alimentato anche dai sistemi di controllo/monitoraggio dei servizi:

INDICATORI DI PRESTAZIONE – EFFICACIA SULLA PREVENZIONE/RISOLUZIONE DELLE NC

INDICI DI ACCURATEZZA

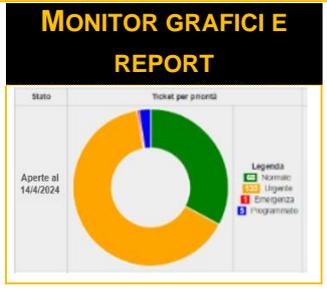
Applicabili a tutte le attività calendarizzate – Piano Operativo delle Attività (POA)

Tale indicatore è quantificato, con cadenza trimestrale, come rapporto tra il numero totale di attività non eseguite (NC) ed il numero totale di attività pianificate nel trimestre di riferimento:

$ACC_i = 1 - \frac{att_{rip}}{att_{POA} - att_{ne}}$	<p>att_{rip} = n. attività da POA riprogrammate nel trimestre; att_{POA} = n. totale attività da POA previste nel trimestre; att_{ne} = n. attività da POA non eseguite e riprogrammabili nel trimestre</p>
<p>INDICI DI PERFORMANCE Applicabili a tutte le attività indicate nel Piano di Controllo e Monitoraggio</p>	<p>Tale indicatore è quantificato, con cadenza mensile, come il numero di ore di mancato mantenimento del livello prestazioni, ovvero di mantenimento NC ai livelli minimi fissati, dal piano di campionamento specifico (Controllo di Risultato):</p>
$PER_i = \frac{h}{H}$	<p>h = n. ore (fascia oraria del servizio i-esimo) di mancato mantenimento delle prestazioni (definito in funzione del livello indicato nelle Aree Omogenee – LQA); H = n. ore totali (fascia oraria del servizio i-esimo) di mantenimento previste nel periodo.</p>

B.3.1.10.1. La rendicontazione degli Indicatori

Gli **Indicatori** saranno messi a disposizione della SA tramite apposito **Report**, che sarà inviato al in formato .pdf via **PEC**, e comunque rilevabili in tempo reale dal SI in uso sulla commessa. Saranno anche elaborati grafici di andamento temporale degli Indicatori, in modo da monitorarne il miglioramento/ peggioramento lungo la durata contrattuale e l'efficacia delle AC e/o AP messe in atto.
Esempio di gestione informatizzata delle NC di prestazione con livello (codifica anche cromatica) di AC individuate e relativo livello di criticità (tempi di intervento / risoluzione)



B.3.1.11. Standard di Qualità e Controllo delle Performance (KPI & SLA)

Il sistema [redacted] supporta anche la **definizione e il monitoraggio di SLA** (Service Level Agreement) contrattuali, associando a ciascun servizio erogato un insieme di **KPI (Key Performance Indicators)** misurabili e oggettivi, tra cui:

- **Puntualità dell'erogazione del servizio**
- **Tasso di presenza effettiva del personale pianificato**
- **Tempo medio di risoluzione delle richieste straordinarie**
- **Livello di soddisfazione dell'utente finale (Customer Satisfaction)**
- **Numero e tipologia di non conformità registrate**

Il monitoraggio dei KPI avviene attraverso il **modulo di Business Intelligence** incluso nel Sistema [redacted] che consente la visualizzazione in tempo reale dei principali indicatori di performance, sia per l'Offerente che per la Stazione Appaltante.

B.3.2 Resoconto semestrale

L'offerente si impegna a produrre e consegnare al Responsabile del Servizio, in aggiunta al Resoconto Annuale, anche un Resoconto Semestrale al termine del sesto mese di ogni anno di riferimento, con lo stesso livello di dettaglio e contenuti del Resoconto Annuale.

C. SOSTENIBILITA' AMBIENTALE E RIDUZIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE

C.1 SOLUZIONI TECNICHE

C.1.1 Prodotti, sistemi e soluzioni per la riduzione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute

Nel contesto attuale, in cui le organizzazioni sono chiamate a integrare pratiche di sostenibilità ambientale e sociale nelle proprie attività operative, abbiamo deciso di adottare una strategia di pulizia professionale che non si limiti all'efficienza del servizio, ma che rappresenti una scelta consapevole verso un modello sostenibile, sicuro e responsabile.

Questa strategia si basa su una **valutazione integrata** degli impatti ambientali e dei rischi per la salute lungo tutto il ciclo di vita dei prodotti, delle attrezzature e delle tecnologie impiegate. Ogni scelta che abbiamo compiuto risponde a precisi **criteri di sostenibilità**, tra cui:

- **Riduzione delle emissioni e dell’impronta ambientale**
- **Diminuzione del consumo di risorse naturali** (acqua, energia, materie prime)
- **Ottimizzazione del dosaggio e uso responsabile dei prodotti chimici**
- **Sicurezza degli operatori**: eliminazione o drastica riduzione dell’esposizione a sostanze pericolose
- **Semplificazione e automazione delle operazioni**, per ridurre il rischio di errore umano
- **Allungamento del ciclo di vita delle attrezzature**, secondo i principi dell’economia circolare

Tali principi si traducono in scelte tecnologiche e operative precise, che illustreremo di seguito.

[REDACTED]

Impatto salute: l’utilizzo di detersivi con **pH controllato, profumazioni anallergiche e sistemi chiusi** contribuisce a ridurre significativamente il rischio di dermatiti, inalazione di sostanze volatili e altri effetti nocivi per la salute.

2. Carrelli Alpha – Filmop International

I carrelli **Alpha di Filmop** rappresentano una scelta strategica per combinare **ergonomia, modularità e rispetto ambientale**. Le principali caratteristiche che ne giustificano l’adozione includono:

- **Materiali in plastica riciclata certificata PSV (Plastica Seconda Vita)**, contribuendo all’economia circolare.
- **Certificazione Ecolabel EU e Carbon Footprint Systematic Approach**, per la tracciabilità e la riduzione delle emissioni durante la produzione.
- Dotati di sistema **Equodose®**, che consente l’impregnazione dei panni con quantità predefinite di soluzione detergente, evitando sprechi di acqua e chimico.
- **Struttura modulare** e completamente sanificabile, che agevola la pulizia dei carrelli stessi, prevenendo contaminazioni incrociate.

Impatto salute: grazie alla **gestione ergonomica degli strumenti**, alla **separazione dei compartimenti pulito/sporcato** e all’uso di **accessori a prova di contaminazione**, si riducono significativamente i rischi biologici per l’operatore e per gli ambienti.

3. Panni in Microfibra Certificati – Vileda Professional

Per la detersione manuale, abbiamo selezionato i panni **Vileda Professional**, riconosciuti per prestazioni e sostenibilità:

- Composizione in **microfibra ad alta densità**, che consente di rimuovere lo sporco anche **senza uso di detersivi chimici**, abbattendo i consumi.

L'adozione del sistema Ecocaps conferma l'impegno verso soluzioni efficienti, sicure ed ecocompatibili nella gestione dei detergenti professionali.

C.1.1.1.1. Sistemi di diluizione

L'Offerente, considerato lo spazio disponibile presso la struttura, la vicinanza del proprio magazzino e la presenza di commesse limitrofe, ha definito la seguente modalità di gestione dei sistemi di detergenza:

Presso la sede del magazzino, dotata di lavatrici industriali con capacità superiore a 25 kg, è installato il sistema di dosaggio [REDACTED]. Questo sistema consente il dosaggio automatico di sei differenti prodotti, con una portata variabile da 30 a 120 L/h. È composto da una consolle di comando con display numerico e tasti di selezione programma, sei pompe dosatrici indipendenti e un kit completo di installazione (comprendente lance di aspirazione e tubi peristaltici di ricambio). Attraverso il software di programmazione dedicato, è possibile configurare fino a 20 diversi programmi di lavaggio, regolando sia la quantità di prodotto da erogare sia il momento di immissione in base alle fasi del ciclo di lavaggio. Il sistema, inoltre, monitora l'esecuzione dei programmi, conteggia i cicli di lavaggio effettuati e può operare in modalità "relay" per lavatrici predisposte.

I panni trattati vengono preimpregnati e successivamente consegnati già pronti all'uso al personale operativo della commessa, tramite mezzi elettrici dedicati già impiegati per le altre attività limitrofe. Tale modalità consente di ottimizzare i tempi di consegna e garantire un'elevata qualità e uniformità nella preparazione dei materiali.

In aggiunta, per le necessità operative quotidiane, il personale potrà utilizzare:

- [REDACTED] capsule monodose già descritte al punto precedente;
- Flaconi dotati del sistema [REDACTED], una soluzione innovativa di dosaggio che



consente di erogare la quantità esatta di prodotto semplicemente ruotando il flacone e azionando la leva posta sopra il tappo. Il sistema Switch è progettato per garantire un'erogazione precisa e sicura, evitando il contatto diretto con il prodotto chimico da parte dell'operatore, riducendo così il rischio di errori di dosaggio e aumentando la sicurezza sul lavoro. Il sistema è inoltre corredato da sacche di ricarica che permettono il riutilizzo del flacone originale, contribuendo significativamente alla riduzione dell'utilizzo di plastica da imballaggio e favorendo un approccio più sostenibile.



La combinazione dei suddetti sistemi consente un elevato standard qualitativo nella gestione dei materiali di detergenza, migliorando al contempo l'efficienza operativa, la sicurezza e l'impatto ambientale complessivo.

C.1.1.2. Attrezzature manuali – Carrelli Alpha di Filmop

Nella selezione del partner a cui affidarsi per l'acquisto dei carrelli per le pulizie, l'offerente ha scelto **Filmop International**, realtà riconosciuta per il costante impegno nella progettazione e produzione di attrezzature per la pulizia professionale, capaci di coniugare efficienza operativa e sostenibilità ambientale. L'adozione di materiali riciclati, la conformità ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) e la certificazione Plastica Seconda Vita (PSV) sono testimonianza di una filosofia produttiva orientata alla sostenibilità.

I carrelli che si è deciso di utilizzare nella presente commessa sono di seguito definiti:

1. CARRELLO ALPHA 5107

Descrizione

Il carrello Alpha 5107 è progettato per operazioni di spolvero, raccolta rifiuti e lavaggio pavimenti e superfici, integrando funzionalità in un'unica struttura modulare.

 <p>Caratteristiche ambientali</p>	<p>Realizzato in polipropilene copolimero con componenti in plastica certificata PSV, garantendo l'utilizzo di almeno il 50% di plastica riciclata.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforme ai CAM per ambienti civili e sanitari. • Componenti riparabili e disponibili come pezzi di ricambio, prolungando il ciclo di vita del prodotto. • Materiali separabili e riciclabili a fine vita. • Imballaggi conformi al D.Lgs 116/2020, realizzati con l'80% di carta riciclata.
<p>Specifiche tecniche</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Struttura robusta e modulare, facile da montare e pulire. • Dotato di secchi da 4 e 15 litri con manici colorati per differenziare l'uso. • Strizzatore con rullo regolabile, adattabile a diversi sistemi di lavaggio. • Portasacco pieghevole disponibile in varie configurazioni (120 lt, 2x60 lt, ecc.). • Possibilità di aggiungere una quinta ruota per maggiore stabilità con carichi pesanti.
<p>2. CARRELLO FRED</p>	
<p>Descrizione</p>	<p>Il carrello Fred è ideale per il lavaggio di pavimenti in grandi ambienti, combinando praticità e sostenibilità</p>
 <p>Caratteristiche ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Secchi realizzati con almeno il 50% di plastica riciclata certificata PSV. • Conforme ai CAM per ambienti civili e sanitari. • Componenti riparabili e disponibili come pezzi di ricambio. • Materiali separabili e riciclabili a fine vita. • Imballaggi conformi al D.Lgs 116/2020, realizzati con l'80% di carta riciclata.
<p>Specifiche tecniche</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Struttura in polipropilene copolimero, leggera e resistente agli urti. • Dotato di due secchi da 15 o 25 litri per separare la soluzione detergente dall'acqua di risciacquo. • Strizzatore a pressini ideale per sistemi di lavaggio con mop e frange. • Cassetta portaoggetti e maniglia ergonomica per facilitare l'uso.
<p>3. TELAI FILMOP</p>	
<p>Descrizione</p>	<p>I telai Filmop sono progettati per garantire efficienza e igiene nelle operazioni di pulizia, compatibili con vari sistemi di mop e frange.</p>
<p>Caratteristiche ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzati in materiali resistenti e riciclabili, conformi ai CAM. • Componenti progettati per una lunga durata e facilità di manutenzione.
<p>Specifiche tecniche</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibili in diverse dimensioni e configurazioni per adattarsi a specifiche esigenze di pulizia. • Compatibili con sistemi di mop e frange Filmop. • Facili da assemblare e pulire, garantendo igiene e sicurezza.
<p>4. PANNI MONOUSO – MONO-ROLL</p>	
<p>Descrizione</p>	<p>I panni monouso Mono-Roll sono ideali per il lavaggio manuale delle superfici, offrendo elevata assorbenza e resistenza.</p>
<p>Caratteristiche ambientali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imballaggi conformi al D.Lgs 116/2020, realizzati con l'80% di carta riciclata. • Prodotto ecosostenibile, progettato per ridurre l'impatto ambientale.
<p>Specifiche tecniche</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Composti da 65% viscosa e 35% poliestere, con peso di 50 gr/m². • Ogni panno assorbe 16-20 ml, con un'autonomia di 10/12 m² per strappo. • Utilizzabili con secchio da 4 lt con coperchio ermetico per impregnazione. • Adatti all'uso con disinfettanti e resistenti ai solventi.
<p>5. FRANGE E MOP FILMOP</p>	

Descrizione	Le frange e i mop Filmop sono progettati per garantire un'efficace pulizia dei pavimenti, con particolare attenzione alla sostenibilità.
Caratteristiche ambientali	<ul style="list-style-type: none"> • Certificazione Ecolabel UE per alcune linee di panni, frange e mop, attestando il basso impatto ambientale. • Produzione tessile alimentata al 100% da energia solare. • Imballaggi conformi al D.Lgs 116/2020, realizzati con l'80% di carta riciclata. • Test indipendenti hanno certificato l'efficacia nella rimozione di batteri e virus, contribuendo a una pulizia più sicura e sostenibile.
Specifiche tecniche	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzati con materiali di alta qualità per garantire durata e resistenza. • Disponibili in diverse dimensioni e configurazioni per adattarsi a specifiche esigenze di pulizia. • Compatibili con i sistemi di telai e carrelli Filmop.
6. KIT DI DERAGNATURA FILMOP	
Descrizione	I kit di deragnatura Filmop sono strumenti essenziali per la rimozione di ragnatele e polvere da superfici elevate, progettati per garantire efficacia e sicurezza.
Caratteristiche ambientali	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzati con materiali resistenti e riciclabili, conformi ai CAM. • Componenti progettati per una lunga durata e facilità di manutenzione.
Specifiche tecniche	<ul style="list-style-type: none"> • Composti da aste telescopiche leggere e resistenti, che permettono di raggiungere altezze elevate senza l'uso di scale. • Dotati di teste intercambiabili per adattarsi a diverse superfici e tipi di sporco. • Facili da assemblare e pulire, garantendo igiene e sicurezza.

L'adozione delle attrezzature manuali Filmop, inclusi i carrelli Alpha, le frange, i mop e i kit di deragnatura, rappresenta una scelta strategica per una pulizia professionale che coniuga efficienza operativa e responsabilità ambientale. L'utilizzo di materiali riciclati, la conformità ai CAM e le certificazioni ambientali attestano l'impegno verso pratiche sostenibili e la tutela della salute degli operatori.

C.1.1.3. Panni utilizzati nei sistemi di pulizia - Vileda

Un aspetto di rilievo nell'organizzazione delle attività di pulizia è rappresentato dalla selezione dei **panni in microfibra**, fondamentali per garantire **efficacia igienico-sanitaria, sostenibilità ambientale e ottimizzazione dei processi operativi**.



L'offerente prevede l'utilizzo esclusivo di prodotti **Vileda Professional**, riconosciuti per l'elevata qualità dei materiali e delle prestazioni. In particolare, sono stati selezionati:

- **Panni r-MicronQuick Vileda** per la pulizia delle **superfici sopra pavimento e degli arredi**;
- **Frange r-MicroLite Max Mop o Swep Single Hygiene Plus Pro** per la **pulizia dei pavimenti**.

Questi articoli, appartenenti alla gamma "r-Range" di Vileda, sono contraddistinti dalle seguenti caratteristiche tecniche e prestazionali:

Efficacia nella rimozione dello sporco e dei microrganismi

- La composizione in **poliestere e poliammide ad alta densità** consente un'efficace azione meccanica di rimozione dello sporco, anche senza l'ausilio di detersivi chimici.
- I test di laboratorio condotti su superfici viniliche hanno certificato una capacità di **rimozione del 99,99% di batteri e virus**, inclusi *Pseudomonas aeruginosa*, *Staphylococcus aureus* e **Coronavirus Bovino**.

Resistenza e durabilità

- I panni e le frange sono progettati per resistere fino a **900 cicli di lavaggio ad alte temperature**, mantenendo inalterata l'efficacia della microfibra e garantendo quindi igiene costante e un ciclo di vita particolarmente esteso.

Sicurezza e prevenzione della contaminazione crociata

- Tutti i prodotti vengono utilizzati secondo il sistema del **codice colore** (Blu = arredi, Giallo = lavabi, Rosso = WC, Verde = disinfezione), che consente un immediato riconoscimento dell'uso previsto, riducendo in modo significativo il rischio di **contaminazione incrociata** tra aree con differenti livelli di rischio igienico.



Sostenibilità ambientale

- I prodotti sono realizzati con **materiali riciclati post-consumo (PSV)**:
 - Il **panno r-MicronQuick** deriva dal riciclo di **1 bottiglia in PET**;
 - La **frangia r-MicroLite Max Mop** deriva dal riciclo di **3 bottiglie in PET**.
- Entrambi i prodotti sono certificati con **Nordic Swan Ecolabel**, a garanzia dell'impatto ambientale ridotto lungo l'intero ciclo di vita.

In sintesi, l'adozione di questi articoli consente non solo di elevare il livello igienico delle superfici trattate, ma anche di contribuire a un modello di pulizia responsabile, in cui la **sicurezza degli operatori**, l'**efficienza dei risultati** e il **rispetto ambientale** convergono in una strategia coerente e sostenibile.

<p>Panno riciclato r-MicronQuick in microfibra Vileda</p> <p>0,5 Lt = ogni panno è composto da una quantità di PET equivalente a ca. Flacone da 500 ml</p>	<p>Panno riciclato r-MicroLite Max Mop in microfibra rasata Vileda</p> <p>0,5 Lt = 1 mop viene realizzato riciclando circa 3 Flaconi da 500 ml in plastica PET</p>
---	---

C.1.1.4. Macchine professionali

[Redacted text block containing details of professional machines]

[Redacted]		[Redacted]	[Redacted]	<p style="text-align: right;">ALI / OPERATIVE</p>
------------	--	------------	------------	--

Cm Mini B	Orbital 	Monospazzola compatta x scalini a batteria	A batteria	Alimentazione a batteria per una maggiore mobilità e riduzione del consumo energetico; design ergonomico per ridurre l'affaticamento dell'operatore; basso livello di rumorosità per operazioni in ambienti sensibili.
Caratteristiche Principali: Monospazzola compatta a batteria, ideale per la pulizia di scale e aree ristrette; tecnologia orbitale per una pulizia efficace.				

LEGENDA DELLE TECNOLOGIE AMBIENTALI E OPERATIVE

CE: Consumo Elettrico; **CI:** Consumo Idrico; **LA:** Livello Acustico **PR:** Plastica riciclata

FES: Controllo Energia ; **FLR:** FIMAP LONG RANGE (sistema riciclo soluzione) – **FFM:** Fimap Fleet Management

Eco Mode: Modalità a basso consumo di acqua, detergente ed energia - **Energy Saver:** Ottimizzazione automatica della potenza in base alle condizioni d'uso - **Solution Saver:** Riduzione intelligente del consumo di soluzione detergente - - **Start & Stop:** Arresto automatico durante le pause operative per risparmio energetico - - **Long Range:** Maggiore autonomia di lavoro con una sola carica - **HEPA:** Sistema di filtrazione ad alta efficienza per la protezione della qualità dell'aria - **Bassa Rumorosità:** Progettazione per ridurre l'inquinamento acustico.

L'intera gamma di macchinari Fimap rappresenta una **scelta strategica e responsabile**, sia dal punto di vista operativo che ambientale. L'integrazione di tecnologie come **Eco Mode**, **Energy Saver**, **Solution Saver**, **Start&Stop**, e sistemi di filtrazione HEPA garantisce:

- **Minore consumo di energia, acqua e detersivi**, traducendosi in un impatto ambientale fortemente ridotto.
- **Ridotta rumorosità**, ideale per l'impiego in ambienti sensibili (ospedali, scuole, uffici).
- **Protezione della salute degli operatori**, grazie a tecnologie che evitano l'esposizione diretta ai prodotti chimici e migliorano la qualità dell'aria.
- **Lunga autonomia e minore necessità di manutenzione**, con impatto positivo sulla produttività e sulla sostenibilità economica.

Fimap dimostra così un concreto impegno verso una **pulizia sostenibile**, efficiente e in linea con i criteri ambientali minimi (CAM), sempre più richiesti nei bandi pubblici e nei servizi ad alta responsabilità sociale.

C.1.1.5. Impostazione tecnica ed organizzativa orientata alla sostenibilità ambientale

Come già evidenziato in precedenza, l'Offerente ha adottato soluzioni tecniche ed organizzative specificamente orientate alla realizzazione di un servizio ad elevato contenuto di eco-sostenibilità. Tali soluzioni si articolano nelle seguenti aree tematiche principali:

- **Selezione di macchinari, attrezzature e materiali:** tutti i beni impiegati sono stati accuratamente selezionati sulla base dell'analisi del ciclo di vita (*Life Cycle Assessment - LCA*), al fine di garantire un ridotto impatto ambientale durante tutte le fasi del loro ciclo di esistenza – dalla produzione alla dismissione – in linea con l'approccio *cradle to cradle* (dalla culla alla culla). Le soluzioni adottate si caratterizzano per l'elevata durata nel tempo, l'utilizzo di materiali riciclati e riciclabili, un'elevata efficienza e, per quanto riguarda i macchinari, per l'integrazione di tecnologie innovative finalizzate alla riduzione dei consumi e all'ottimizzazione dei processi.
- **Sistema di monitoraggio e manutenzione:** è stato sviluppato un piano di controllo che si avvale di strumenti tecnologici e sistemi di tracciabilità integrati nel Sistema Informativo (SI), con l'obiettivo di minimizzare gli sprechi derivanti da un utilizzo non corretto delle attrezzature e da un'applicazione inadeguata delle procedure operative. A tal fine, sono previste attività regolari di manutenzione ordinaria e straordinaria, al fine di garantire la piena efficienza e funzionalità dei macchinari.
- **Adozione di sistemi di dosaggio controllato:** l'utilizzo di sistemi di dosaggio predeterminato consente di contenere il consumo di detersivi chimici, evitando sprechi e riducendo al minimo la discrezionalità da parte degli operatori nella preparazione delle soluzioni, con benefici concreti sia in termini economici che ambientali.
- **Promozione di campagne informative e formative:** il raggiungimento degli obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale è strettamente legato al comportamento consapevole delle persone coinvolte, sia

quelle impegnate direttamente nell'erogazione del servizio, sia gli utenti delle strutture. L'Offerente ha pertanto previsto l'implementazione di specifiche campagne di sensibilizzazione e formazione, finalizzate alla diffusione di buone pratiche e comportamenti virtuosi.

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa delle principali soluzioni adottate per la riduzione dei consumi energetici, idrici, chimici e dei rifiuti. Considerato che alcune delle azioni hanno impatti trasversali, viene fornita una legenda per identificare, per ciascuna misura, l'ambito ambientale su cui essa incide in modo prevalente.

LEGENDA					
Consumi idrici	Consumi Chimici	Consumi elettrici	Rifiuti		
SOLUZIONE	DESCRIZIONE				
[REDACTED]	[REDACTED]		✓		
[REDACTED]	[REDACTED]		✓		
[REDACTED]	[REDACTED]	✓	✓		
[REDACTED]	[REDACTED]		✓		✓
[REDACTED]	[REDACTED]				✓
[REDACTED]	[REDACTED]	✓	✓		✓
[REDACTED]	[REDACTED]		✓		
	[REDACTED]	✓	✓	✓	✓
	[REDACTED]	✓	✓	✓	
	[REDACTED]			✓	
	[REDACTED]	✓	✓		
	[REDACTED]	✓	✓		
	[REDACTED]			✓	
	[REDACTED]	✓	✓	✓	

SOLUZIONE	DESCRIZIONE				
	superficie. Per questo motivo si ha una riduzione dei consumi energetici e idrici.				
Dischi SuperPad	Gamma di dischi idonei per le pulizie di fondo, lavaggio, manutenzione e lucidatura dei pavimenti. Efficientano le operazioni con una riduzione significativa dei prodotti.	✓			
Caricabatterie ad Alta Frequenza	I dispositivi ad alta frequenza hanno rendimenti del 90-92 % oltre a ridurre gli assorbimenti e le perdite di energia dalla rete elettrica in fase di ricarica degli accumulatori elettrici.			✓	
Carrelli Filmop	Sono costituiti da materiali separabili e quindi riciclabili a fine vita e presentano componenti in plastica certificati PSV (plastica seconda vita). Sono leggeri, resistenti agli urti, all'uso frequente e alle basse temperature che ne prolungano il ciclo di vita. Il fornitore è in possesso della certificazione CFP (Carbon Footprint Italy) norma UNI EN ISO 14067:2018.				✓
Materiale per la gestione rifiuti riciclato	L’Offerente impiegherà sacchetti in materiale plastico rigenerato (100% polietilene riciclato) e sacchi in materiale biodegradabile per i rifiuti organici (100% bioplastica MATER-BI biodegradabili e compostabili). Tutti i prodotti bioplastici sono conformi alla EN 13432 .				✓
Software di gestione flotte	L’Offerente usa software di gestione delle flotte di mezzi (furgoni attrezzati, mezzi di trasporto) per la sicurezza del conducente, la localizzazione del mezzo e comportamenti di guida. Una guida scorretta a titolo esemplificativo comporta un aumento dei consumi energetici.			✓	
Veicolo Elettrico	Si utilizzerà autoveicoli al 100% elettrico abbattendo totalmente le emissioni di Co2.			✓	

C.1.1.1. Sistemi e prodotti con riduzione impatto ambientale: tabella riassuntiva

Come descritto in molti punti della Relazione, l’impegno alla riduzione dell’impatto ambientale è un obiettivo a cui punta l’intera organizzazione aziendale: la scelta non è semplicemente di spingere l’utenza alla riduzione dei consumi ma è un elemento cardine delle proprie politiche, specialmente nelle scelte tecniche che vengono fatte. Per questo motivo, come predetto, vengono sempre fatte scelte ponderate nella ricerca ed adozione delle soluzioni da applicare, in tutti gli elementi che vengono proposti durante il servizio, dal semplice carrello all’abbigliamento del personale. Si riporta quindi una tabella riassuntiva con le soluzioni, descritte nella relazione, che vengono utilizzate ed il loro impatto in fatto di risparmi:

SISTEMA	DESCRIZIONE	
Impiego di Ecocaps idrosolubili	 <p>[Redacted description]</p>	91-95%
	-91% rifiuti plastici -93% CO ₂ -95% volume e peso	
Carrelli eco- compatibili	Il principale fornitore selezionato è Filmop : con certificazione CFP (Carbon Footprint Italy) norma UNI EN ISO 14067:2018. Inoltre, i carrelli proposti sono certificati “PSV (plastica seconda vita) mix eco” (<i>garantisce robustezza, affidabilità nel tempo</i>)	70%
Macchinari ecocompatibili	[Redacted description]	30%
Tessili ecocompatibili	Panni e mop Vileda in microfibra evoluta che sono realizzati in plastica seconda vita (PSV), con materiali riciclato fino al 100% Garantiscono oltre 1.000 cicli di lavaggio a 95°C, molto superiori a quelli dei tessuti tradizionali (circa 200 a temp. inferiori).	100%
Abiti da lavoro a ridotto impatto	Il personale indosserà indumenti di lavoro a marchio Ecolabel. Realizzato in cotone (fibre 100% naturali ad impatto ZERO) proveniente da coltivazioni etiche ed ecosostenibili, prodotto con energie da fonti rinnovabili (a fine vita, prodotto 100% riciclabile)	 100%

Materiale per gestione rifiuti riciclato	Sacchetti in materiale plastico rigenerato (100% polietilene riciclato); sacchi in materiale biodegradabile per i rifiuti organici (100% bioplastica MATER-BI biodegradabili e compostabili). Tutti i prodotti sono conformi alla EN 13432 .		100%
Contenitori riciclabili	Contenitori per la raccolta differenziata, in cartone alveolare o in policarbonato (ecobox) in materiale riciclabile al 100%.		100%
Flaconi in plastica riciclata	I flaconi/taniche utilizzati per i prodotti sono in plastica riciclata > 80% e 100% ed in possesso della certificazione che garantisce il non assorbimento di sostanze pericolose. Ciò implica che i flaconi possono essere a loro volta riciclati o usati		>80%
Utilizzo di tessuti in microfibra evoluta	Saranno utilizzati esclusivamente panni e mop Vileda in microfibra evoluta che ad esempio garantiscono oltre 1.000 cicli di lavaggio a 95°C, notevolmente superiori ai cicli di lavaggio sopportabili dai tessuti più tradizionali (circa 200 a temperature inferiori).		

C.1.1.2. Monitoraggio e controllo dei risultati

L'offerente effettuerà un'analisi continuativa che avrà lo scopo di rilevare le azioni più e meno efficaci con conseguenti potenziamento o modifica della soluzione adottata.

Come elemento migliorativo, si propone l'implementazione sperimentale del **sistema Nando**. Questa è una soluzione volta a migliorare la gestione dei rifiuti attraverso **l'intelligenza artificiale** già impiegata con successo in diverse realtà (Aeroporti di Roma, Edison, Lavazza, Grandi Stazioni, etc.) il sistema prevede l'etichettatura del contenitore con QR-Code e che sarà



scansionato dall'addetto prima dello svuotamento. dalla foto del contenuto del cestino sarà possibile avere informazioni sia sul riempimento che sulla tipologia di rifiuti presenti. tramite piattaforma sarà possibile analizzare i dati ricevuti, verificare la correttezza della raccolta e individuare azioni volte a migliorare i tassi di riciclaggio e promuovere la sostenibilità. a titolo esemplificativo, potranno essere prodotto banner per i rifiuti spesso erroneamente differenziati. Tutte le informazioni saranno contenute in un cruscotto che conterrà dati dettagliati su:

- ◆ **produzione di rifiuti** ◆ **tariffe di riciclaggio** ◆ **emissioni di co2** ◆ **deviazione delle discariche**

Tutti i risultati dell'attività di controllo e monitoraggio saranno riepilogati in un file semestrale, disponibile anche sul SI proposto e con cadenza almeno annuale, l'offerente organizzerà un tavolo tecnico che avrà l'obiettivo di illustrare alla SA soluzioni innovative e revisione delle azioni implementate anche alla luce i eventuali modifiche di legge.

C.1.2 Certificazione Ecolabel dei prodotti per le pulizie

L'offerente si impegna ad impiegare esclusivamente prodotti conformi ai criteri della certificazione Ecolabel europea

C.2 SOLUZIONI ORGANIZZATIVE

C.2.1 Documenti in formato elettronico

L'Offerente si impegna a presentare ogni tipo di documento in formato elettronico. Qualora l'Amministrazione richiedesse i documenti in formato cartaceo l'offerente li produrrà in conformità a quanto previsto dal Decreto 04 Aprile 2013 (GU 102 del 03 Maggio 2013)

D. SOSTENIBILITA' SOCIALE

D.1 SOSTENIBILITA' SOCIALE

D.1.1 Certificazione parità di genere

L'Offerente è in possesso della certificazione **UNI PdR 125:2022 (Parità di Genere)**, certificato num. 3333, rilasciata da Quaser Certificazioni con scadenza in data 24/01/2027