

**Linee Guida per la Categoria Merceologica**  
**“Servizi di Pulizia per gli Enti del Servizio Sanitario Nazionale”**  
**(DPCM 11 luglio 2018)**

# Sommario

<b>1</b>	<b>Analisi del Contesto</b>	<b>3</b>
1.1	Analisi del mercato	3
1.2	Analisi dei consumi da CE (anno 2017)	5
<b>2</b>	<b>Componenti del servizio</b>	<b>6</b>
2.1	La classificazione del servizio	6
2.1.1	I Requisiti Essenziali	6
2.1.2	Gli Elementi Vincolanti	6
2.1.3	Servizio base ed elementi aggiuntivi o accessori	7
<b>3</b>	<b>Definizione della base d'asta</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>Elementi principali della strategia di gara</b>	<b>13</b>
4.1	Strumenti d'acquisto	13
4.1.1	Convenzione (monoaggiudicatario)	13
4.1.2	Accordo Quadro multiaggiudicatario a condizioni non tutte fissate	13
4.1.3	Accordo Quadro multiaggiudicatario a condizioni tutte fissate, con quote di aggiudicazione	13
4.2	Requisiti di partecipazione	14
4.3	Applicazione dei CAM	14
4.4	Durata contrattuale	15
4.5	Modalità di gestione contrattuale della fornitura	15
4.5.1	Metodologia per il controllo dell'esecuzione della fornitura	15
4.6	Clausola sociale e costi della manodopera	18
4.6.1	Clausola sociale	18
4.6.2	Costi della manodopera	18
<b>5</b>	<b>Divisione in lotti</b>	<b>19</b>
5.1	Criteri per la suddivisione in lotti	19
<b>6</b>	<b>Criteri di attribuzione punteggi tecnici e Servizi accessori</b>	<b>21</b>
6.1	Criteri di valutazione Parte tecnica	21
6.2	Criteri di valutazione Parte economica	25
<b>7</b>	<b>Allegati</b>	<b>27</b>
7.1	Schede per il Controllo	27
7.2	Prestazioni di minima richieste per le diverse aree di rischio	29
7.2.1	Aree ad altissimo rischio (AF1)	29
7.2.2	Aree ad alto rischio (AF2)	31
7.2.3	Aree a medio rischio (AF3)	32
7.2.4	Aree a basso rischio (AF4)	34
7.2.5	Aree esterne (AF5)	35

# 1 Analisi del Contesto

## 1.1 Analisi del mercato

Il valore del mercato dei servizi di pulizia, considerando i tre ambiti in cui è suddiviso, ovvero civile, industriale e ospedaliero, nell'anno 2016 è stato pari a circa 6,960 miliardi di euro (Fonte: Databank – Imprese di pulizie e disinfezione, Aprile 2017). Il settore si caratterizza per una struttura dell'offerta molto frammentata e articolata per dimensione, tipologia, estrazione, forma giuridica, localizzazione e scelte strategiche delle imprese.

Il valore del mercato nel segmento ospedaliero, che costituisce il 23,9% del totale, è pari a circa 1.670 milioni di euro, ed evidenzia un calo del 2,3% rispetto al 2015 e del 4% rispetto al 2014. Tale valore include anche la componente di offerta rivolta alle strutture private. Il valore della domanda pubblica rappresenta circa il 70% di tutto il fatturato generato nel segmento.

Le principali caratteristiche del segmento ospedaliero:

- un grado di concentrazione maggiore rispetto a quello civile e industriale. La concentrazione si va accentuando negli ultimi anni specularmente alla concentrazione della domanda anche per effetto dell'attività delle centrali di committenza, che indicano gare pluriservizio, di ampio valore unitario e con copertura territoriale estesa;
- particolarmente critico in quanto richiede esperienza ed una specializzazione sempre maggiore, con investimenti sulla formazione continua del personale impiegato;
- le imprese di medio-grandi dimensioni del settore sono circa 20 (Tabella 1). Esiste poi una molteplicità di piccole e medie imprese caratterizzate da ridotta competitività – stante il valore particolarmente elevato dei contratti stipulati dalle centrali di committenza e dalle amministrazioni del SSN – e molto attive nel ruolo di subappaltatrici a livello locale;
- i cd. "grandi player" sono 4 e rappresentano, in termini di fatturato, circa il 26% del mercato (vedi Tabella 1);
- la marginalità del settore si è ridotta negli ultimi anni a fronte della crescita del costo del lavoro e del costo delle materie prime (acquisto dei macchinari e del materiale di detergenza).

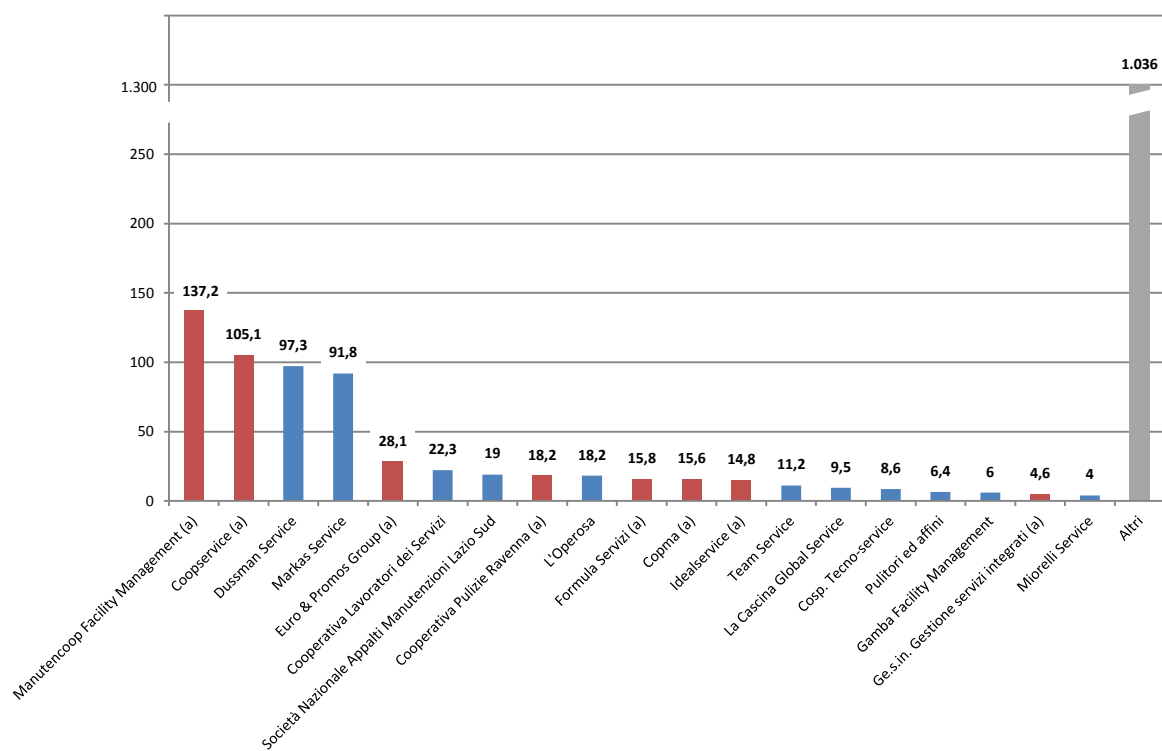
Anno 2016 - Fatturato specifico delle principali imprese				
Azienda		Fatturato (€/mln)	Quota di mercato	Quota cumulata
1	Manutencoop Facility Management (Gruppo economico) (a)	137,2	8,2	8,2
2	Coopservice (a)	105,1	6,3	14,5
3	Dussman Service	97,3	5,8	20,3
4	Markas Service	91,8	5,5	25,8
5	Euro & Promos Group (a)	28,1	1,7	27,5
6	Cooperativa Lavoratori dei Servizi (Col.Ser.)	22,3	1,3	28,8
7	Società Nazionale Appalti Manutenzioni Lazio Sud S.N.A.M.	19	1,1	29,9
8	Cooperativa Pulizie Ravenna (a)	18,2	1,1	31
9	L'Operosa	18,2	1,1	32,1
10	Formula Servizi (a)	15,8	0,9	33
11	Copma (a)	15,6	0,9	33,9
12	Idealservice (a)	14,8	0,9	34,8
13	Team Service	11,2	0,7	35,5
14	La Cascina Global Service	9,5	0,6	36,1
15	Cosp. Tecno-service	8,6	0,5	36,6
16	Pulitori ed affini	6,4	0,4	37

Anno 2016 - Fatturato specifico delle principali imprese				
Azienda		Fatturato (€/mln)	Quota di mercato	Quota cumulata
17	Gamba Facility Management	6	0,4	37,4
18	Ge.s.in. Gestione servizi integrati (a)	4,6	0,3	37,7
19	Miorelli Service	4	0,2	37,9
20	Altri	1.036	62,1	100

(a) Imprese aderenti al consorzio CNS

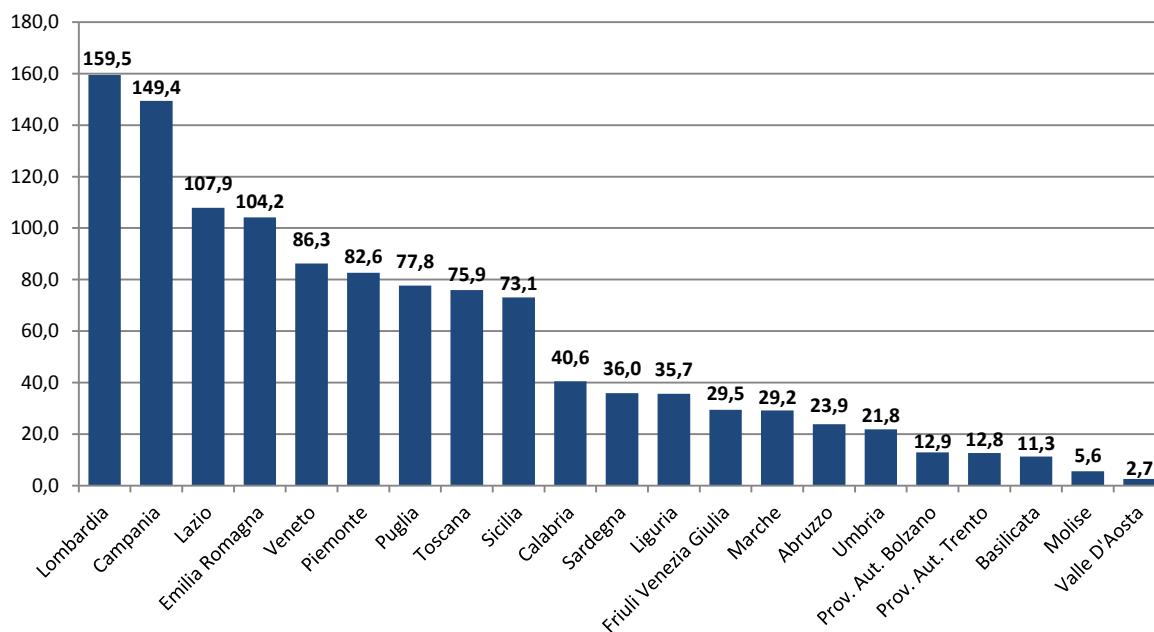
Tabella 1, Fatturato specifico per servizi di pulizia nel settore ospedaliero (Fonte dati: Databank - Cerved)

**NOTA:** il principale Consorzio di imprese operante a livello nazionale è CNS, una società cooperativa di secondo grado, che associa circa 200 imprese, il cui ruolo è quello di acquisire appalti per conto delle imprese socie. Il fatturato è quindi di volta in volta dato dalle imprese partecipanti alle gare. Nel grafico seguente sono indicate in rosso le principali imprese aderenti al CNS.



## 1.2 Analisi dei consumi da CE (anno 2017)

Il costo per il servizio di Pulizia del Servizio Sanitario Nazionale (*di seguito SSN*) è rilevabile tramite i documenti di rendicontazione economica nel modello CE alla voce B.2.B.1.2) Pulizia. Il costo complessivo per il SSN nell'anno 2017 è stato pari a 1.178,39 milioni di euro. Nel grafico seguente viene rappresentato il costo rilevato per Regione:



## 2 Componenti del servizio

### 2.1 La classificazione del servizio

Nell'ambito del Servizio di Pulizia per il SSN, non esistono:

- sistemi di classificazione condivisi che consentano di «connotare» il servizio nelle sue possibili declinazioni;
- basi dati strutturate o flussi informativi (come nel caso dei dispositivi medici), che diano l'esatta consistenza dei volumi "consumati" dalle Aziende del SSN.

L'analisi è stata quindi condotta sulla base:

- dell'analisi dei capitolati tecnici esistenti;
- della raccolta di esperienze e best practice dei Soggetti Aggregatori;
- dell'analisi di studi/pubblicazioni di esperti del settore.

Le componenti che consentano di connotare il servizio di Pulizia per il SSN possono essere classificate sulla base di combinazioni di "attributi" e declinazioni degli attributi stessi. Si è ritenuto opportuno distinguere gli attributi del servizio in quattro Macrocategorie: "Requisiti Essenziali", "Elementi Vincolanti", "Servizio Base", "Elementi Aggiuntivi o accessori", di seguito dettagliate.

**Requisiti Essenziali:** Condizioni di erogazione del servizio che devono necessariamente essere rispettate in quanto non derogabili (ad esempio in conseguenza di norme di legge).

**Elementi vincolanti:** Personalizzazioni del servizio che derivano da elementi strutturali/organizzativi che caratterizzano una o più aziende e che devono necessariamente essere considerati dal Soggetto Aggregatore in fase di definizione del fabbisogno. (Ad esempio: La definizione delle strutture da servire tra Ospedaliere, Territoriali e fra queste tra residenziali e/o semiresidenziali; la configurazione delle strutture ospedaliere tra mono e multi stabilimento; la tipologia di prestazioni da garantire).

**Servizio Base:** Configurazione del servizio che comprende gli elementi di base che definiscono il "livello minimo" di garanzia e qualità (Ad esempio, la Pulizia e Sanificazione delle aree aziendali previste dal Contratto).

**Elementi aggiuntivi o accessori:** Elementi "aggiuntivi/accessori" che qualificano il servizio ed incidono sul "prezzo" o sui criteri di valutazione della "qualità" (Ad esempio: Derattizzazione, manutenzione aree verdi esterne o difficilmente raggiungibili, ...).

#### 2.1.1 I Requisiti Essenziali

##### ■ Certificazioni ISO

- Certificazione del sistema di qualità ai sensi delle norme della serie UNI EN ISO 9001:2000

#### 2.1.2 Gli Elementi Vincolanti

Il servizio di pulizia è caratterizzato dalla presenza di elementi che condizionano notevolmente la configurazione del servizio appaltato sia in fase di definizione del fabbisogno che in riferimento ai prezzi di aggiudicazione:

##### ■ Strutture destinatarie del servizio

- Strutture ospedaliere;
- Altre strutture di ricovero territoriali (RSA, hospice,...);
- Strutture territoriali semiresidenziali;

- Strutture territoriali ambulatoriali
- **Configurazione delle strutture servite**
  - Mono-stabilimento/multi-stabilimento;
  - Pluri-plesso
- **Aree interessate**
  - Aree interne (classificate in base al rischio infettivo, alla frequenza di pulizia, alla tipologia di pulizia);
  - Aree esterne:
  - Aree verdi:
  - Aree esterne interessate allo sgombero neve
- **Presenza di vetrate esterne/difficilmente raggiungibili**
  - SI/NO
- **Disponibilità spazi per deposito attrezzature e guardaroba**
  - Presenza spazi messi a disposizione dalla strutture sanitaria, affidati alla ditta fornitrice
  - Presenza spazi esterni della ditta fornitrice

### 2.1.3 Servizio base ed elementi aggiuntivi o accessori

Nella tabella che segue (Tabella 3) si riporta la declinazione tra servizio base e gli elementi aggiuntivi o accessori. L'impatto sul prezzo/qualità dei servizi aggiuntivi/accessori è stato definito mediante la valutazione degli impatti delle specifiche variabili di seguito descritte (Tabella 2):

#	Descrizione variabile	Impatto su prezzo	Impatto su qualità
1	Elevato numero di personale (servizi notturni, reperibilità, presidio h24)	Alto impatto negativo	Alto impatto positivo
2	Manodopera specializzata	Alto impatto negativo	Alto impatto positivo
3	Utilizzo attrezzature evolute	Medio impatto positivo (contestuale riduzione personale)	Alto impatto positivo
4	Sinergie tra servizio principale e servizi aggiuntivi/accessori	Alto impatto positivo (es. razionalizzazione presidi fissi, sinergia attività)	
5	Forniture a completamento dei servizi	Medio impatto negativo (es. fornitura materiale di consumo per servizi igienici, dispenser.)	
6	Distribuzione territoriale delle sedi	Alto impatto negativo	

Tabella 2, Variabili di impatto sul prezzo/qualità dei servizi aggiuntivi /accessori

<b>Attributi</b>	<b>Servizio base</b>	<b>Elementi aggiuntivi/accessori</b>	<b>Variabili di impatto sul prezzo/qualità dei servizi aggiuntivi /accessori</b>
<b>Prestazioni garantite</b>	Pulizia e sanificazione	- Facchinaggio - Pulizie aree esterne/verdi - Servizio di trasporto dei rifiuti sanitari speciali e dei rifiuti urbani assimilabili	1, 2, 5, 6
<b>Altre prestazioni non ricomprese nei prezzi di riferimento di ANAC</b>		- Derattizzazione - Disinfestazione da blatte/insetti striscianti - Sgombero neve	2, 4
<b>Componenti del servizio di pulizia</b>	- Sanificazione (interventi a carattere continuativo e routinario) - Pulizie straordinarie (di natura eccezionale e non prevedibile) - Pulizie periodiche (prestazioni di tipo radicale con cadenza periodica) - Ripasso		
<b>Componenti e frequenza del servizio per aree interne</b>	<i>Vedi paragrafo 2.1.3.1</i>		
<b>Materiali per pulizia</b>	- Prodotti per l'igiene degli interni - Prodotti disinfettanti - Prodotti di carta tessuto ausiliari - Detersolventi, decappanti, deceranti, ecc...		
<b>Fornitura di materiali di consumo</b> (ad es. materiali igienico sanitari, saponi per bagni,...)	A carico della struttura sanitaria	A carico del fornitore	5, 6
<b>Fornitura attrezzature</b>	A carico del fornitore		
<b>Tipologia attrezzature</b>	- Aspiratori per polveri - Carrelli trasportatori - Muletti e/o sollevatori - ...		



Attributi	Servizio base	Elementi aggiuntivi/accessori	Variabili di impatto sul prezzo/qualità dei servizi aggiuntivi /accessori
<b>Presenza e orari del personale</b>	- Servizio anche in caso di sciopero/emergenza	- Presidio (diurno, h24, per tipologia di intervento) - Reperibilità (diurna, notturna, festiva, per tipologia di operatore,...)	1, 4, 6
<b>Tipologia Servizi accessori</b>	- Pulizia delle pareti verticali - Pulizia delle canalizzazioni dell'impianto di trattamento dell'aria - Ceratura e deceratura pavimenti - Pulizia a fondo arredi	- Spargimento sale - Pulizia apparecchiature scientifiche - Movimentazione interna dei rifiuti	2, 4, 5, 6
<b>Sistema informativo per il monitoraggio del servizio</b>	- Interfacciamento con il Sistema Gestionale Aziendale esistente o fornitura di un applicativo separato a carico del fornitore		
<b>Finalità di utilizzo del Sistema informatico</b>	- Anagrafe - Monitoraggio - Contabilizzazione	- Integrabilità con applicativi aziendali (dettagliando le specifiche tecniche in sede di capitolato)	5

Tabella 3, Servizio base ed elementi aggiuntivi o accessori

E' stata valutata, inoltre, la possibilità di acquisizione dei singoli servizi aggiuntivi/accessori anche mediante lotti funzionali/gare autonome, distinte dal servizio principale, al fine di favorire la partecipazione delle piccole e micro imprese. Pur non escludendone la percorribilità, si precisa che in simili casi non si sfrutterebbero le economie di scala, di acquisto e di semplificazione, tipicamente realizzabili con contratti di tipo "global" che ricomprendendo più servizi possono garantire offerte economicamente più vantaggiose oltre che una riduzione/semplificazione delle procedure amministrativo/gestionali in carico alle Aziende Sanitarie.

### 2.1.3.1 Focus su Aree e Frequenze

Le Stazioni Appaltanti, nella prassi, distinguono le aree oggetto del servizio di pulizia sulla base di sistemi di classificazioni differenti. Una possibile modalità per classificare in modo omogeneo le aree soggette al servizio di pulizia, è *la frequenza delle attività di pulizia sulla base della quale individuare le aree che risultano simili per frequenza*.

Di seguito si riporta la rappresentazione della frequenza per l'attività di Pulizia Ordinaria (Tabella 4) e per le attività di Pulizia Periodica (Tabella 5).

Pulizia Ordinaria – Frequenza Pulizia					
Aree	AF1	AF2	AF3	AF4	AF5
Frequenza pulizia ordinaria (f)	f >= 14/7 (gg)	10 =< f < 14 (gg)	7 =< f < 10 (gg)	4 =< f < 7 (gg)	f < 4 (gg)
Descrizione aree	- Rianimazione	- Blocco operatorio	- Day Hospital	- Radiologie	- Aree verdi
	- Terapia intensiva	- Sale parto	- Degenze	- Ambulatori	
	- Servizi igienici pubblici	- PMA	- Nido	- Laboratori	- Aree tecniche
	- Servizi igienici degenze	- Diagnostiche interventistiche	- Lactarium	- Cella salme	- Archivi
	- Dialisi	- Centrale di sterilizzazione	- Connettivi	- Uffici e assimilabili	- Depositi
	- Pronto soccorso	- Spogliatoi personale			
	- Bassa carica microbica (oncoematologia, laboratori alta specialità - camere bianche, trapianti, banca dei tessuti, ecc.)	- Altri servizi igienici			
	- Banche del sangue				

Tabella 4, Classificazione delle aree per frequenza – Pulizia Ordinaria

Pulizia periodica - Frequenza di pulizia	
Descrizione attività	Frequenza consigliata
Spray cleaning o spray buffing	Mensile
Deceratura	Semestrale
Superfici orizzontali e verticali al di sopra 180 cm	Bimestrale
Superfici orizzontali e verticali al di sotto 180 cm	Bimestrale
Pulizie a fondo servizi igienici	Mensile
Pulizia superficie illuminanti	Semestrale
Detersione tapparelle, tende, zanzariere, ecc.	Semestrale
Detersione superfici vetrate e relativi sistemi oscuranti	Semestrale
Detersione infissi esterni, davanzali, ecc.	Trimestrale
Risanamento completo	Quadrimestrale

Tabella 5, Classificazione delle aree per frequenza – Pulizia Periodica

Nell'allegato 7.2 è specificato un esempio di prestazioni, per area di intervento, da richiedere nell'ambito del disciplinare tecnico.

### **3 Definizione della base d'asta**

Alla luce di quanto finora espresso nel documento si evidenzia che i valori da porre a base d'asta dipendono dalla configurazione del servizio che si vuole acquistare, e che gli stessi debbano essere compatibili con gli obiettivi indicati da ANAC con la Delibera 213 del 02/03/2016, cui si rimanda, in particolare, ai fini del calcolo secondo le modalità fornite dall'Autorità.

## **4 Elementi principali della strategia di gara**

### **4.1 Strumenti d'acquisto**

Gli strumenti d'acquisto identificati sono:

#### **4.1.1 Convenzione (monoaggiudicatario)**

Consente alle amministrazioni di usufruire di un contratto complesso “pronto e chiavi in mano”; rappresenta, in molti casi, la soluzione più idonea per consentire un maggior risparmio complessivo degli importi a base d'asta (a seconda del mix di prestazioni/frequenze e destinazioni d'uso delle superfici).

Consente di raggiungere l'uniformità dei comportamenti di acquisto degli Enti del SSN/SSR, di snellire il processo amministrativo degli Enti che devono aderire alla Convenzione, nonché di ottenere maggiori risparmi qualora il soggetto aggregatore abbia la possibilità di espletare procedure di gara aventi ad oggetto fabbisogni precisi e circoscritti potendo individuare, già in fase di espletamento di gara, gli immobili/superfici e relative tipologie oggetto del servizio.

#### **4.1.2 Accordo Quadro multiaggiudicatario a condizioni non tutte fissate**

- Prima fase dell'Accordo Quadro: Gli aggiudicatari dell'Accordo Quadro (di seguito AQ) vengono selezionati sulla base di caratteristiche qualitative/prestazionali comuni a tutte ASL/AO che gestiranno gli appalti specifici. In generale, la componente economica ha, o dovrebbe avere, un peso molto limitato.
- Seconda fase dell'AQ: Negli Appalti Specifici sono oggetto di rilancio competitivo sia la componente economica che la componente tecnica. In particolare vengono valutati gli aspetti più strettamente legati a caratteristiche e fabbisogni delle singole ASL/AO, senza tuttavia modificare le caratteristiche comuni definite nella prima fase. In particolare l'Appalto Specifico si articola nei seguenti passi:
  - Personalizzazione della richiesta;
  - Predisposizione dell'offerta – Riapertura del confronto tecnico ed economico;
  - Valutazione delle offerte;
  - Aggiudicazione dell'appalto specifico

Tale strumento permette, quindi, grazie ai rilanci, di pervenire alla soluzione più personalizzata possibile per l'amministrazione/struttura sanitaria, anche da un punto di vista economico, in quanto effettivamente tarata sulle reali esigenze e consistenze (superfici degli immobili e tipologia immobile).

Risulta, tuttavia, oneroso, nella fase di lancio degli Appalti Specifici da parte delle singole amministrazioni, per i Soggetti Aggregatori, soprattutto per l'inevitabile attività di supporto da dover garantire.

#### **4.1.3 Accordo Quadro multiaggiudicatario a condizioni tutte fissate, con quote di aggiudicazione**

Trattandosi di fatto di una Convenzione con più aggiudicatari, consente la standardizzazione dei contratti e l'omogeneità dei comportamenti d'acquisto; consente inoltre di ripartire il massimale di gara su più aggiudicatari e non concentrare la totalità dei contratti di valore rilevante su un unico operatore economico.

Potrebbe risultare scarsamente conveniente l'adesione agli aggiudicatari successivi al primo, oltre a generare eterogeneità tecnico-economica tra diverse ASL/AO.

## 4.2 Requisiti di partecipazione

Fatti salvi i requisiti minimi di accesso alla procedura ex D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. nonché i requisiti di capacità economico finanziaria e di capacità tecnico – professionale elencati dal Bando tipo ANAC (“Bando Tipo numero 2” del 10 gennaio 2018) che ciascun soggetto aggregatore può valutare di inserire nella lex specialis, di seguito si riportano i requisiti ritenuti maggiormente significativi:

- Fatturato medio annuo complessivo nel triennio antecedente la gara;
- Fatturato medio annuo specifico per servizi analoghi nel triennio;
- Elenco di almeno tre contratti per servizi analoghi eseguiti negli ultimi tre anni presso strutture sanitarie (pubbliche o private) con, eventualmente, la previsione almeno per un contratto di un numero di posti letto minimi;
- Indicatori finanziari (debiti finanziari/MOL, MOL/Interessi passivi, ...);
- Certificazione UN ISO 14001:2015 o Certificazione EMAS (così come previsto dai CAM; a tal proposito si veda il paragrafo successivo).

Si evidenzia che la richiesta di requisiti di partecipazione economico-finanziari particolarmente elevati, rispetto al valore della fornitura, può limitare la partecipazione delle piccole e medie imprese all'iniziativa di gara. Il Nuovo Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.) stabilisce all'art. 83 c.5 il limite massimo di fatturato annuo minimo richiesto pari al doppio del valore stimato del lotto. Pertanto la richiesta di fatturati (sia complessivo che specifico) dovrebbe essere usata con grande cautela e dovrebbe comunque essere riferita a percentuali del valore annuo del contratto inferiori al 50%.

Nel caso di gare suddivise in lotti si sconsiglia inoltre la cumulabilità dei requisiti (soprattutto se vi è un limite di aggiudicazione) e si dovrebbe far riferimento ai requisiti del lotto più elevato a cui il concorrente partecipa.

Inoltre, per quanto attiene al fatturato specifico, esso dovrebbe essere riferito ai servizi di pulizia in generale e non limitato ai servizi in ambito sanitario; l'esperienza specifica nel settore sanitario dovrebbe emergere da requisiti di capacità tecnica (es. tre contratti per servizi analoghi).

Per quanto riguarda gli indicatori finanziari, essi non dipendono dalla dimensione dei fornitori e, pertanto, non sono discriminatori nei confronti delle PMI; qualora utilizzati occorre definire in maniera puntuali le voci di bilancio da utilizzare per il calcolo.

## 4.3 Applicazione dei CAM

Lo sviluppo e l'approfondimento dei temi riguardanti la sostenibilità ambientale sono fortemente correlati agli obblighi assunti dagli Stati Europei per il 2020 ed il 2050 in termini di energie pulite e rinnovabili, in questa linea e nell'ambito del Piano di azione per la sostenibilità dei consumi nella P.A., sono stati pubblicati i “Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture ospedaliere e per la fornitura di prodotti detergenti” (DM 18/10/2016 – G.U. 262 del 9/11/2016). Il Codice degli Appalti, all'art. 34, prevede l'obbligo per le stazioni appaltanti di contribuire agli obiettivi ambientali previsti dal Piano Nazionale attraverso l'inserimento nella documentazione di gara di almeno due delle quattro sezioni dei CAM in particolare la sezione II (Specifiche tecniche) e la sezione III (Condizioni di esecuzione/clausole contrattuali).

In relazione alla sezione I (Selezione dei candidati), il Soggetto Aggregatore, in base alle peculiarità del territorio di riferimento, potrà valutare se richiedere il possesso delle certificazioni EMAS, ISO 14001 o equivalenti nell'ambito dei requisiti di partecipazione. Diversamente, il Soggetto Aggregatore dovrà richiedere le suddette certificazioni nell'ambito dei criteri soggettivi premianti della procedura di gara, pur nei limiti di quanto indicato nelle Linee Guida ANAC di attuazione del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti “Offerta economicamente più vantaggiosa”.

In relazione alla sezione IV (Specifiche tecniche premianti), come proposti nell'Allegato 2 del Bando Tipo 2 di ANAC (Delibera n°2 del 10/01/2018), sono stati adottati, nel par. 6 (punto 6.1, tabella 11) i criteri premianti, con la distinzione tra "Discrezionali", "Quantitativi" e "Tabellari", anche nell'ottica di una maggiore diffusione della cultura e dell'attenzione alla qualità e sostenibilità ambientale da parte degli operatori economici del mercato sanitario.

Dovrà essere indicato, inoltre, nell'oggetto dell'appalto, il riferimento al decreto ministeriale di approvazione dei criteri ambientali (DM 18/10/2016 – G.U. 262 del 9/11/2016).

#### **4.4 Durata contrattuale**

Si segnala come durata contrattuale ottimale, per le procedure, il periodo di **60 mesi**. La valutazione ha tenuto conto primariamente dei seguenti aspetti:

- il servizio è caratterizzato da un basso turn over tecnologico;
- la gestione di un cambio di fornitura comporta un'elevata complessità organizzativa determinando potenziali criticità nella gestione della transizione da un fornitore ad un altro;
- è spesso previsto nei capitolati di gara l'investimento in risorse infrastrutturali per "attrezzare" il servizio da parte del fornitore con il recupero dei costi di investimento ripartito negli anni di durata del contratto.

#### **4.5 Modalità di gestione contrattuale della fornitura**

##### **4.5.1 Metodologia per il controllo dell'esecuzione della fornitura**

Nel capitolo che segue sono proposti e descritti i processi aziendali per il controllo della qualità del servizio attraverso:

- Controlli di Processo – conformità dell'applicazione di tutte le specifiche tecniche, delle procedure e delle istruzioni operative necessarie per l'erogazione del servizio;
- Controlli di Risultato – monitoraggio costante del Livello di Qualità del Servizio erogato;
- Customer Satisfaction– monitoraggio della "percezione" del servizio.

Il controllo di risultato e il controllo di processo non possono prendere in considerazione le stesse tipologie di non conformità.

##### **4.5.1.1 Sistema di penali**

Per ogni non conformità accertata, può essere applicata una penale secondo la gravità riscontrata, nel rispetto del principio di gradualità e proporzionalità delle sanzioni, precisando che l'entità di ciascuna delle penali è determinata anche in relazione:

- alla rilevanza della non conformità di norme o disposizioni;
- alla gravità della non conformità in relazione alla corretta esecuzione del servizio, al mancato rispetto delle istruzioni operative, così come previste da contratto;
- al grado di disservizio o di pericolo provocato dalla negligenza imprudenza o imperizia dimostrate, tenuto conto anche della prevedibilità dell'evento;
- all'eventuale sussistenza di circostanze aggravanti o attenuanti;
- alla ripetitività delle violazioni.

#### 4.5.1.2 I controlli di processo

I controlli di processo vengono svolti dal personale Aziendale in contraddittorio con la ditta secondo le modalità concordate. Generalmente il personale addetto al controllo rileva, attraverso una modulistica condivisa con il fornitore, una serie di fattori di giudizio; il mancato rispetto dei livelli definiti per i fattori di giudizio porta alla rilevazione di una segnalazione.

L'insieme delle segnalazioni nell'arco di un determinato periodo di tempo vengono valutate dal personale Aziendale (ad esempio può essere costituito un "Gruppo di Controllo" o individuate delle figure aziendali preposte) e, in conformità al modello di penali, possono portare all'emissione di una sanzione verso il fornitore.

In allegato al presente documento (Allegato 7.1) sono riportati a titolo esemplificativo alcuni criteri per la valutazione dei controlli di processo.

#### 4.5.1.3 I controlli di risultato

I controlli di risultato sono definiti in base alla normativa UNI ISO 2859 e vengono svolti dal personale aziendale, in contraddittorio con la ditta.

Generalmente le zone che compongono il campione rappresentativo da sottoporre a controllo sono sorteggiate in modo aleatorio. Una volta sorteggiate le zone di controllo, l'addetto al controllo incaricato preparerà le griglie di controllo per ogni zona.

Prima di procedere con l'esposizione della metodologia del controllo di risultato viene esposto, di seguito, il glossario della terminologia che potrà essere trovata nella successiva esposizione.

- **Lotto di controllo:** Per lotto di controllo si intende l'insieme delle aree che costituisce ciascun corpo soggetto al servizio. La suddivisione e l'identificazione delle aree è di competenza dell'Ente.
- **Categoria locali:** Per categoria locali si intende un raggruppamento di locali aventi o la stessa natura o la stessa funzione e soggetti ad un medesimo livello di qualità di pulizia e prestazione.
- **Zona di controllo:** Per zona di controllo si intende il volume di tutto il locale o di una parte di esso, di una installazione o arredo o di una parte di essi, di cui sia stata precedentemente definita l'area. Ogni zona di controllo sarà identificata al fine di consentirne il sorteggio e la localizzazione per il controllo. All'interno del volume della zona di controllo si trovano gli elementi specifici e non che saranno controllati al momento del sorteggio della zona.
- **Elementi di controllo:** Per elementi di controllo si intendono le superfici verticali, orizzontali, gli arredi e attrezzature facenti parte della zona di controllo. Esempio di elementi di controllo: pavimento, porta, finestra, specchio, water, lavabo, panche, sedie, ecc.;
- **Criteri di controllo:** Per criteri di controllo si intendono i criteri presi in considerazione per la valutazione del grado di pulizia di ogni elemento. Esempio di criteri di controllo: impolveramento, quantità di rifiuti, residui di lavaggio, macchie ecc.
- **Soglia di accettabilità:** Per soglia di accettabilità si intende il valore limite ammissibile di ogni criterio di controllo considerato.
- **Coefficiente di ponderazione:** Il coefficiente di ponderazione permette di differenziare un elemento di controllo o un criterio rispetto all'importanza relativa assegnatagli in termini di livello di pulizia (valori consigliati da 1 a 3).
- **Griglia di controllo:** Documento che consente di: acquisire i risultati del controllo valutare la zona secondo le modalità stabilite.
- **Popolazione di controllo:** Numero delle categorie di locali controllabili all'interno di un lotto.
- **Campione di controllo:** Numero delle aree estratte all'interno della popolazione di controllo e destinate a fornire un'informazione sull'intera popolazione.
- **Campionamento di controllo:** Estrazione del campione di controllo.



- **Piano di campionamento:** Procedura secondo la quale viene definito il campione di controllo.
- **Livello di qualità attesa (LQA):** Livello di qualità corrispondente alle esigenze qualitative del cliente.

#### 4.5.1.4 Esempio di processo di applicazione dei controlli di risultato

Nella zona da valutare il controllore procederà:

- al controllo degli elementi inseriti nella griglia tenendo conto dei specifici livelli di soglia;
- alla verifica di tutti gli elementi ed all'attribuzione ad ognuno di essi del punteggio (0= accettato o 1=rifiutato) secondo i criteri di valutazione definiti per la categoria di locali presi in considerazione

A conclusione del controllo, si procederà poi:

1. a riportarne il valore nelle apposite caselle della griglia
2. alla somma dei coefficienti ponderali (A) e dei risultati ottenuti (B) di tutti gli elementi;
3. al calcolo del quoziente B/A della griglia di controllo;
4. a determinare l'accettazione o il rifiuto della zona secondo i seguenti parametri:
  - **Zona conforme (0)** se  $(1 - B/A) \geq LQA$ : il controllo è accettato;
  - **Zona non conforme (1)** se  $(1 - B/A) < LQA$ : il controllo è rifiutato.

La conformità delle prestazioni eseguite viene stabilita basandosi sui seguenti principi:

- il lotto è accettato se il numero delle aree non conformi (valore assegnato 1) è minore o uguale del numero massimo delle aree non conformi ( $A_c$ =numero di accettabilità) ammesso dal piano di campionamento;
- il lotto è rifiutato se il numero delle aree non conformi (valore assegnato 1) è maggiore del numero massimo delle aree non conformi ( $A_c$ =numero di accettabilità) ammesso dal piano di campionamento.

#### 4.5.1.5 Indicatori per la valutazione del risultato

Sono riportati (Tabella 6) a titolo indicativo e non esaustivo alcuni possibili indicatori che l'Azienda Sanitaria per la valutazione del risultato.

Indicatori di risultato	
Indicatore	Modalità di rilevazione
<b>Brillantezza</b>	Si intende per brillantezza l'effetto visivo determinato dalla riflessione di una fonte luminosa su una superficie piana. La brillantezza è indicatore dello stato di manutenzione dei pavimenti porosi incerati con emulsioni autolucidanti e che necessitano di operazioni periodiche di mantenimento dello strato ceroso.
<b>Colature e macchie secche</b>	Per colature e macchie secche si intende le tracce di liquido o di sporco, di qualsiasi natura, che si siano seccate colando o ristagnando su un supporto.
<b>Macchie</b>	Si intendono per macchie lo sporco aderente di qualsiasi natura (magro o grasso) ad eccezione del degradamento irreversibile (bruciature di sigarette, graffi, decolorazioni di superfici causati da prodotti diversi da quelli utilizzati per la pulizia). Sono considerate macchie anche le tracce di colla e le alonature rimaste sulle superfici a seguito dell'asportazione di gomme da masticare, adesivi ecc.
<b>Polvere</b>	Per polvere si intende l'insieme delle particelle aventi una granulometria tale da non poter essere raccolte manualmente ma facilmente asportabili attraverso la scopatura, l'aspirazione o la spolveratura. La determinazione del livello di impolveramento delle superfici viene effettuata:

Indicatori di risultato	
Indicatore	Modalità di rilevazione
	- per mezzo del Bassometro sui pavimenti duri e resilienti; - tramite strofinamento di un panno-carta bianco e comparazione del risultato con la scala di Bacharach sulle superfici orizzontali (ad esclusione dei pavimenti), sulle superfici verticali o sugli arredi.
<b>Residui di lavaggio</b>	Per residui di lavaggio si intende tutte le tracce risultanti da un'operazione di detersione o di spolveratura ad umido, osservabili dopo l'asciugatura della superficie.
<b>Rifiuti</b>	Si intendono per rifiuti tutti gli oggetti solidi, deformabili o non, di ogni natura sparsi sul pavimento o sugli arredi e complementi o sulle apparecchiature e accessori. Sono considerati rifiuti: carte, residui tessili, pezzi metallici o plastici, vetri, rifiuti alimentari, adesivi ecc.
<b>Sporco aderente</b>	Per sporco aderente si intende il livello di sporco ancorato alle superfici e rilevabile tramite strofinamento di un panno-carta bianco impregnato con una soluzione detergente e comparazione del risultato con la scala di Bacharach sulle superfici orizzontali (ad esclusione dei pavimenti), sulle superfici verticali o sugli arredi.
<b>Tracce di calcare</b>	Si intende per tracce di calcare ogni residuo o velo di origine calcarea formatosi per lo scorrimento od il deposito dell'acqua.

Tabella 6, Indicatori del risultato

In allegato al presente documento viene riportata una scheda esemplificativa per la valutazione del risultato (Allegato 7.1).

#### 4.5.1.6 La Customer Satisfaction

La valutazione del Servizio di Pulizia va inserito nel più ampio sistema di *Customer Satisfaction* dell'azienda nel quale l'attore è l'utente, il quale provvede ad una valutazione del servizio tramite una indagine campionaria. Il servizio viene valutato con il supporto di una scheda di rilevazione dei diversi fattori di giudizio. Le valutazioni inferiori alla sufficienza aprono una segnalazione verso il "Gruppo di Controllo" o il personale preposto, l'insieme delle segnalazioni nell'arco di un determinato periodo vengono valutate e, in conformità al modello di penali, possono portare all'emissione di una sanzione verso il fornitore.

In allegato al presente documento viene riportata una scheda esemplificativa per la *Customer Satisfaction* (Allegato 7.1).

## 4.6 Clausola sociale e costi della manodopera

### 4.6.1 Clausola sociale

Con riferimento a quanto previsto dall'art 50 del Codice dei Contratti in merito all'inserimento, nel rispetto dei principi dell'Unione europea, di specifiche clausole sociali volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, si rimanda a quanto espressamente indicato nel Bando tipo ANAC ("Bando Tipo numero 2" del 10 gennaio 2018), nonché a quanto verrà previsto dalle Linee Guida ANAC di prossima pubblicazione recanti "La disciplina delle clausole sociali".

### 4.6.2 Costi della manodopera

Con riferimento ai Costi della manodopera si rimanda a quanto previsto nel relativo Bando tipo ANAC ("Bando Tipo numero 2" del 10 gennaio 2018).

## 5 Divisione in lotti

### 5.1 Criteri per la suddivisione in lotti

Gli elevati volumi di spesa per i servizi di pulizia e sanificazione delle strutture sanitarie comportano la necessità di valutare con particolare attenzione la suddivisione in lotti delle gare. Mediamente infatti AASSLL e AAOO spendono circa 5,85 milioni di euro l'anno per il servizio in oggetto, con contratti con una durata usuale superiore ai 4 anni e con relativi importi contrattuali pluriennali che superano facilmente i 25 milioni di euro.

Nella tabella che segue (Tabella 8) sono rappresentati i valori medi di spesa rilevati sulla voce del modello CE "B.2.B.1.2) Pulizia" IV Trimestre 2017 per Enti del SSN, distribuendo la numerosità degli Enti in quattro fasce crescenti per valore di spesa. Per il primo 25% degli Enti del SSN si rileva una spesa media per il servizio di Pulizia di 1,5 mln/€ annui, il secondo 25% riporta un valore medio di 3,59 mln/€ annui, il terzo 25% un valore medio annuo di 5,81 mln/€ ed il quarto 25% un valore medio annuo di 12,61 mln/€.

Valore medio servizi di pulizia per Ente del SSN	
N° Enti	Valore medio (Mln/€)
0-25%	1,5
25%-50%	3,59
50%-75%	5,81
75%-100%	12,61
<b>Totale</b>	<b>5,85</b>

Tabella 7, Valore medio annuo per Ente del Servizio di Pulizia

L'inserimento del Servizio di Pulizia per il SSN fra le categorie merceologiche del DPCM 24 dicembre 2014 (e il successivo DPCM 11 luglio 2018) comporta, per i Soggetti Aggregatori, l'obbligo di effettuare procedure di gara aggregate anche al fine di conseguire risparmi sia in termini di prezzi di aggiudicazione sia in termini di efficienza ed efficacia delle procedure. La suddivisione in lotti deve inoltre tenere conto:

- dell'estensione geografica delle Aziende Enti per cui viene effettuata la procedura;
- della necessità di avere una durata delle procedure compatibili con le esigenze di approvvigionamento delle Amministrazioni, evitando quindi un'eccessiva proliferazione di lotti;
- delle esigenze organizzative delle Aziende Sanitarie (es. presenza di Dipartimenti interaziendali per la gestione degli approvvigionamenti, processi di accorpamento di Aziende Sanitarie, effettiva dotazione organica delle strutture preposte al controllo e monitoraggio delle forniture, ecc.).

La necessità di aggregazione deve essere tale da non pregiudicare la partecipazione delle piccole e medie imprese, così come previsto dal Codice dei Contratti; in tal senso, ferme restando le esigenze organizzative sopra espresse, occorre evitare un'eccessiva aggregazione e agire sui requisiti di partecipazione, ed in particolare:

- favorire la partecipazione dei raggruppamenti temporanei di impresa di PMI, evitando requisiti troppo stringenti su mandatarie e mandanti;
- limitare l'utilizzo di requisiti legati alla dimensione delle Aziende (es fatturati) e privilegiando requisiti che non dipendono dalle dimensioni ma premiano l'esperienza specifica (es. contratti per servizi di pulizia in ambito sanitario senza valori minimi);
- usufruire della possibilità di riduzione dell'importo della cauzione provvisoria prevista dal codice nel caso di gare aggregate;
- non cumulare i requisiti in caso di partecipazione a più lotti.

Tali misure, unitamente alla definizione di limiti alla partecipazione/aggiudicazione dei lotti, mirano quindi a compendiare l'obiettivo primario di aggregazione e centralizzazione delle procedure, stabilito con l'inserimento della categoria nel DPCM 24 dicembre 2014, con l'esigenza di ottenere un'ampia partecipazione alle procedure, evitando barriere per le piccole e medie imprese in possesso delle competenze e delle strutture necessarie per fornire un servizio, come quello in oggetto, fortemente integrato con la produzione dei servizi sanitari ai cittadini. Un tale auspicato equilibrio può realizzarsi indicando, quale livello ottimale di aggregazione, un ambito territoriale che andrà individuato tenendo conto delle specificità territoriali o di dislocazione delle amministrazioni per le quali si acquista (es. prossimità o addirittura contiguità di strutture ospedaliere nel medesimo territorio), nonché della numerosità delle strutture sanitarie presenti sul territorio, delle relative dimensioni e valori contrattuali.

## 6 Criteri di attribuzione punteggi tecnici e Servizi accessori

### 6.1 Criteri di valutazione Parte tecnica

A titolo indicativo e non esaustivo viene presentata l'articolazione di diversi possibili criteri per la valutazione della parte tecnica, suddivisi su due macro aree: "Organizzazione del servizio" (Tabella 8) e "Piano di gestione ambientale finalizzato a ridurre gli impatti ambientali ai sensi del D.M. 18 ottobre 2016" (Tabella 9).

Per ciascun criterio di valutazione è inoltre indicata la modalità di valutazione distinguendo in "Discrezionale", "Quantitativi" e "Tabellari".

Criterio	N.	Sub-criteri di valutazione	Punti discrezionali	Punti quantitativi	Punti tabellari
1 Qualità della struttura organizzativa del personale	1.1	Adeguatezza della struttura organizzativa e del gruppo di lavoro proposto	Discrezionale		
	1.2	Presenza e reperibilità di un supervisore/coordinatore con formazione tecnica su sistemi di pulizia e tipologia di materiali		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 anno di esperienza = __ punti</li> <li>• da 1 anno a 5 anni = __ punti</li> <li>• superiore ai 5 anni = __ punti</li> </ul>	
	1.3	Messa a disposizione di un ispettore della qualità con specifica formazione professionale			<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
	1.4	Qualità della formazione specialistica dedicata al personale anche in relazione a quanto previsto dal d.lgs 81/2008 e dal d.m. 18.10.2016]			<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
	1.5	Numero di ore dedicate alla formazione del personale		<ul style="list-style-type: none"> <li>• da 5 a 10 ore = __ punti</li> <li>• superiore a 10 ore = __ punti</li> </ul>	
2 Qualità del piano di lavoro e delle apparecchiature utilizzate	2.1	Adeguatezza del piano di lavoro ed efficienza della struttura logistica	Discrezionale		
	2.2	Efficacia delle metodologie e dei sistemi proposti con particolare riferimento alle diverse aree di rischio	Discrezionale		<input type="checkbox"/>

Criterio	N.	Sub-criteri di valutazione	Punti discrezionali	Punti quantitativi	Punti tabellari
	2.3	Coerenza del monte ore proposto per tipologia di addetto con il piano di lavoro e i macchinari utilizzati	Discrezionale		<input type="checkbox"/>
	2.4	Caratteristiche dei macchinari in termini di capacità operativa e rumorosità		<u>Consumo</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• consumo energetico alto = __ punti</li> <li>• consumo energetico medio = __ punti</li> <li>• consumo energetico medio = __ punti</li> </ul> <u>Rumorosità</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rumorosità alta = __ punti</li> <li>• rumorosità bassa = __ punti</li> </ul>	
	2.5	Efficienza della pulizia e manutenzione dei macchinari e delle attrezzature		<ul style="list-style-type: none"> <li>• incremento del n. di interventi di manutenzione superiore al 10% rispetto al minimo previsto in capitolato = __ punti</li> <li>• Incremento del n. di interventi di manutenzione superiore al 10% rispetto al minimo previsto in capitolato = __ punti</li> </ul>	
	2.6	Minimizzazione dell'interferenza con le attività lavorative della stazione appaltante derivante dalla calendarizzazione degli interventi/fasce orarie proposte	Discrezionale		
	2.7	Disponibilità, in caso di particolari esigenze, a modificare l'orario di esecuzione del servizio in funzione dell'andamento delle attività lavorative			<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
	2.8	Incremento della frequenza di esecuzione delle attività		• n. passaggi superiore del 5% rispetto a quanto previsto in	

Numero	Criterio	N.	Sub-criteri di valutazione	Punti discrezionali	Punti quantitativi	Punti tabellari
3	Qualità dei servizi migliorativi				capitolato = __ punti • n. passaggi superiore del 10% rispetto a quanto previsto in capitolato = __ punti	
		2.9	Efficienza del sistema di gestione delle attività extra-canone, dalla richiesta alla rendicontazione	Discrezionale		
		3.1	Disponibilità e funzionalità di un sistema informatico che gestisca la pianificazione degli interventi (giornalieri e periodici) e la relativa rendicontazione	Discrezionale		
		3.2	Funzionalità delle soluzioni tecnologiche innovative derivanti da software e implementazioni informatiche applicate al servizio	Discrezionale		
		3.3	Efficienza delle modalità e dei tempi di sostituzione degli addetti assenti		<ul style="list-style-type: none"> <li>• entro 1 ora = __ punti</li> <li>• entro 3 ore = __ punti</li> <li>• entro 6 ore = __ punti</li> </ul>	
3.4	Efficienza dei sistemi di segnalazione e riduzione del tempo di intervento per la risoluzione di problematiche specifiche		<ul style="list-style-type: none"> <li>• entro 1 ora = __ punti</li> <li>• entro 3 ore = __ punti</li> <li>• entro 6 ore = __ punti</li> </ul>			
			<b>TOTALE PUNTI</b>			

Tabella 8, Criteri di valutazione per "organizzazione del servizio"

Criterio		N.	Sub-criteri di valutazione	Punti discrezionali	Punti quantitativi	Punti tabellari
-	Valutazione del Sistema di Gestione ambientale (solo se non previsti nei requisiti di partecipazione)	-	Possesso di certificazione ISO 14001 o registrazione EMAS (o equivalenti) relative all'attività di pulizia e sanificazione			<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
1	Riduzione dei consumi energetici, efficacia dei macchinari nel trattenere PM10 (anche tenuto conto della periodicità di sostituzione dei filtri) nonché riduzione di altri impatti ambientali derivanti dalla capacità del macchinario di procrastinare altre operazioni di pulizia	1.1		Discrezionale		
2	Efficacia di sistemi e tecnologie utilizzati per garantire il mantenimento dei livelli di qualità delle prestazioni di macchinari e attrezzature al fine di ridurre la variabilità di utilizzo e gli sprechi dovuti all'errore umano	2.1	Presenza di sistemi di dosaggio anche se esterni all'apparecchiatura			<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
		2.2	Presenza di controlli sul flusso delle soluzioni			<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
		2.3	Presenza di sistemi di preimpostazione dei parametri di funzionamento			<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
		2.4	Presenza di piani di manutenzione programmata			<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
3	Efficacia delle ulteriori soluzioni/misure di gestione per minimizzare i consumi energetici e idrici	3.1	Presenza di protocolli e indicazioni operative per il personale			<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
		3.2	Presenza di panno e frange di lavaggio in microfibra			<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
		3.3	Incidenza percentuale dei prodotti di pulizia conformi ai criteri di assegnazione delle etichette ambientali ISO di tipo I sulla quantità totale di prodotti di pulizia utilizzati		<ul style="list-style-type: none"> <li>• % superiore al 5% = __ punti</li> <li>• % superiore al 15% = __ punti</li> <li>• % superiore al 30% = __ punti</li> </ul>	
4	Efficacia delle ulteriori soluzioni/misure di gestione per minimizzare la produzione dei rifiuti e migliorare la raccolta differenziata	4.1	Presenza di protocolli per la raccolta differenziata dei rifiuti (diff. urbani/sanitari speciali)			<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
		4.2	Presenza di plastica riciclata nei secchi di plastica ai sensi del CAM DM 5 febbraio 2015			<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
		4.3	Presenza di imballaggi primari dei detergenti secondo CAM			<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No



criterio	N.	Sub-criteri di valutazione	Punti discrezionali	Punti quantitativi	Punti tabellari
	4.4	Efficacia delle caratteristiche supplementari, rispetto ai minimi richiesti nel capitolato e nel d.m. 18.10.2016, dei sistemi di dosaggio e/o delle tecniche di pulizia e/o delle procedure atte a ridurre il consumo di sostanze chimiche e/o prodotti	Discrezionale		
		<b>TOTALE PUNTI</b>			

Tabella 9, "Piano di gestione ambientale finalizzato a ridurre gli impatti ambientali ai sensi del DM 18 ottobre 2016"

### Giurisprudenza

TAR Emilia Romagna, Sez. II, del 2.5.2017: *"La valutazione e l'attribuzione concreta dei punteggi agli elementi costituenti l'offerta tecnica costituiscono espressione dell'ampia discrezionalità di cui sono titolari le commissioni di gara e come tali sfuggono al sindacato giurisdizionale sempre che siano in linea con i criteri predefiniti nella lex specialis di gara e non presentino macroscopici aspetti di irrazionalità, irragionevolezza, illogicità ed incongruenza"*.

## 6.2 Criteri di valutazione Parte economica

Vengono riportate (Tabella 11) le metodologie applicate per la valutazione della Parte Economica nelle iniziative dei Soggetti Aggregatori per il Servizio di Pulizie per Enti del SSN. Contestualmente alla Regione di appartenenza del Soggetto Aggregatore viene indicato l'anno in cui l'Iniziativa è stata bandita.

Rilevazione della metodologia di valutazione della parte economica		
Soggetto Aggregatore	Anno Pubblicazione	Valutazione
Regione Lombardia	2017	Inversamente proporzionale
Regione Lazio	2017	Lineare
Regione Umbria	2017	Metodo bilineare (X=0,9)
Regione Siciliana	2017	Lineare
Regione Lombardia	2016	Lineare
Regione Toscana	2016	Metodo bilineare (X=0,9)
Regione Basilicata	2015	Metodo bilineare (X=0,9)
Regione Emilia Romagna	2015	Metodo bilineare (X=0,9)
CONSIP	2014	Metodo bilineare (X=0,9)
Bolzano	2013	Metodo bilineare (X=0,9)
Friuli Venezia Giulia	2010	Inversamente proporzionale

Tabella 10, Valutazione della Parte Economica

Rispetto alle possibili formule utilizzabili, ed i diversi impatti delle stesse, vale quanto indicato da ANAC nelle "Linee Guida n. 2, di attuazione del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti "Offerta economicamente più vantaggiosa" aggiornate al 2 maggio 2018.

## Giurisprudenza

C.d.S. Sez. III, n. 4789, del 19.10.2015, *“le stazioni appaltanti sono dotate di un’ampia discrezionalità, [...] Tuttavia il legislatore ha previsto dei temperamenti alla libertà di scelta delle stazioni appaltanti, per garantire, oltre che il rispetto di finalità sociali, anche le imprese operanti nel mercato, tramite il mantenimento di una corretta dinamica concorrenziale. La remuneratività dell’appalto dipende, in definitiva dal valore complessivo delle voci costituenti il contenuto del rapporto contrattuale, con la conseguenza che l’eventuale mancata remuneratività di una parte del suo oggetto potrà ben essere compensata dal complessivo beneficio ricavabile dallo svolgimento dell’appalto”*.

Tar Veneto del 22.11.2017: *“Sono clausole della gara immediatamente lesive e, pertanto, immediatamente impugnabili senza attendere la loro corretta applicazione da parte della stazione appaltante, le clausole che determinano una sicura preclusione all’ammissione alla gara di un potenziale concorrente.” “L’onere di impugnazione immediata di clausole contenute negli atti di indizione della gara può sussistere ove le relative clausole impediscano, indistintamente a tutti i concorrenti una corretta e consapevole elaborazione dell’offerta. [...] Tale situazione si verifica ove la legge di gara preveda disposizioni abnormi che rendano impossibile il calcolo di convenienza tecnica ed economica ai fini della partecipazione alla gara, ovvero abbreviazioni irragionevoli dei termini per la presentazione dell’offerta, o, ancora, condizioni negoziali che configurino il rapporto contrattuale in termini di eccessiva onerosità e di obiettiva non convenienza, ed ancora imposizione di obblighi contra jus.”*

Tar Lombardia del 4.4.2018: nelle gare pubbliche, la **verifica di anomalia delle offerte** presentate dai concorrenti rientra nei poteri discrezionali della committente pubblica ed è finalizzata alla verifica dell’attendibilità e della serietà delle stesse, in modo da assicurare che l’impresa vincitrice possa effettivamente eseguire in maniera corretta l’appalto alle condizioni proposte. Il *Tar della Lombardia ha applicato il principio suddetto* in relazione al costo della manodopera ed ha **escluso l’incongruità laddove non è stato provato che “le offerte presentate sono state giustificate esprimendo costi della manodopera inferiori ai minimi normativi, in violazione dell’art. 97, comma 6 del d.lgs. n. 50 del 2016”**.

Tar Emilia Romagna del 6.12.2016: *“i raggruppamenti sovrabbondanti non sono in senso generale vietati e ciò in quanto un divieto di tale tipo di ATI non è posto in assoluto, né sarebbe legittimamente possibile, stante l’evidente favor del diritto comunitario alla partecipazione alle gare ad evidenza pubblica anche di soggetti riuniti, al di là della forma giuridica di tale loro aggregazione. Il divieto, come d’altronde ogni limite quantitativo all’ingresso di operatori in un dato mercato competitivo, anche regolato serve a garantire che non si verifichi un’indebita, sproporzionata o irragionevole compressione della concorrenza nella specifica gara.” “Nel caso di specie la legge di gara imponeva non già l’esclusione, bensì la segnalazione del fenomeno all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.”*

## 7 Allegati

### 7.1 Schede per il Controllo

Sono di seguito rappresentate delle schede tipo per i controlli descritti al precedente paragrafo 4.5. Per i controlli di processo (Tabella All 1) , un esempio di fattori di giudizio e dei loro elementi di valutazione può essere relativo alla “Modalità di esecuzione del servizio”, all’”Aggiornamento elenchi e planimetrie”, alla “Reperibilità” e alla “Formazione per singolo operatore”.

Fattori di giudizio	Elemento minimo di valutazione
<b>a) Modalità di esecuzione del servizio</b>	
Rispetto delle prescrizioni previste dal DUVRI	a verifica
Rispetto dei protocolli operativi di intervento concordati	a verifica
Utilizzo di attrezzature / apparecchiature / prodotti / materiali conformemente ai documenti contrattuali	a verifica
Mancato approvvigionamento materiale igienico ed altro	giorno per Unità Operativa
<b>a.1) Pulizie ordinarie</b>	
Mancata esecuzione degli interventi di pulizia - Inosservanza delle frequenze e/o fasce orarie e/o giorni previsti per gli interventi di pulizia	intervento
<b>a. 2) Pulizie periodiche</b>	
Mancata esecuzione degli interventi di pulizia secondo le tempistiche programmate	intervento
<b>b) Aggiornamento elenchi e planimetrie</b>	
Mancato rispetto delle disposizioni dei documenti contrattuali per ogni sostituzione/inserimento di nuovi prodotti e aggiornamento schede tecniche	aggiornamento a evento
Mancato aggiornamento dell'elenco del personale con cadenza mensile	aggiornamento mensile
Mancato aggiornamento dell'anagrafica aziendale	aggiornamento a evento
<b>c) Reperibilità</b>	
Mancata risposta nelle fasce orarie di servizio	giorno
Reperibilità del direttore tecnico del servizio	giorno
<b>d) Formazione (per singolo operatore)</b>	
Mancata documentazione formazione e aggiornamento in relazione alle norme sulla sicurezza Testo Unico 81s.m.i. e sul corretto utilizzo dei DPI	a verifica
Mancata documentazione formazione/addestramento e aggiornamento per l'utilizzo di macchinari	a verifica

Tabella All 1, Esempio scheda Controlli di Processo

Per i controlli di risultato si riporta (Tabella All 2) una scheda tipo relativa alla pulizia di uffici:

Cod. area	Descrizione area	Elementi	Superficie riferimento	Indicatori	Soglie	LQA	Note/Strumenti
UF	Uffici	Pavimentazione	20 m <sup>2</sup>	Rifiuti > 5 cm <sup>2</sup>	0	0,7	
				Rifiuti <= 5 cm <sup>2</sup>	3		
				Impolveramento	2		Bassoumetro
				Macchie > 5 cm <sup>2</sup>	0		
				Macchie <= 5 cm <sup>2</sup>	3		
				Residui lavaggio	0		
		Superfici orizzontali fino a 1,7 m	1 m <sup>2</sup> / 1 m	Rifiuti > 5 cm <sup>2</sup>	0		
				Rifiuti <= 5 cm <sup>2</sup>	2		
				Impolveramento	2		Scala Bacharach
				Macchie > 5 cm <sup>2</sup>	0		
				Macchie <= 5 cm <sup>2</sup>	2		
				Sporco aderente	2		Bacharach umido
		Superfici orizzontali oltre a 1,7 m	1 m <sup>2</sup> / 1 m	Impolveramento	3		Scala Bacharach
				Macchie > 5 cm <sup>2</sup>	0		
				Macchie <= 5 cm <sup>2</sup>	2		
				Sporco aderente	3		Bacharach umido
		Superfici verticali fino a 1,7 m	1 m <sup>2</sup> / 1 m	Impolveramento	2		Scala Bacharach
				Macchie > 5 cm <sup>2</sup>	0		
				Macchie <= 5 cm <sup>2</sup>	2		
				Sporco aderente	2		Bacharach umido
		Superfici verticali oltre a 1,7 m	1 m <sup>2</sup> / 1 m	Impolveramento	3		Scala Bacharach
				Macchie > 5 cm <sup>2</sup>	0		
				Macchie <= 5 cm <sup>2</sup>	2		
				Sporco aderente	3		Bacharach umido
Piani di lavoro	1 m <sup>2</sup> / 1 m	Rifiuti > 5 cm <sup>2</sup>	0				
		Rifiuti <= 5 cm <sup>2</sup>	2				
		Impolveramento	2	Scala Bacharach			
		Macchie > 5 cm <sup>2</sup>	0				
		Macchie <= 5 cm <sup>2</sup>	2				
		Sporco aderente	2	Bacharach umido			

Tabella All 2, Esempio scheda Controlli di Risultato

Per il controllo relativo alla Customer Satisfaction si riporta una scheda tipo (Tabella All 3) con i criteri:

Criteri	Giudizio		Note
	Inadeguato	Adeguato	
Appropriatezza e adeguatezza dell'informazione			
Adeguatezza coordinamento con l'organizzazione del reparto			
Adeguatezza comportamento operatori			
Adeguatezza livelli di pulizia			

Tabella All 3, Esemplicativo scheda Customer Satisfaction

## 7.2 Prestazioni di minima richieste per le diverse aree di rischio

### 7.2.1 Aree ad altissimo rischio (AF1)

Prestazioni di minima richieste per la pulizia ordinaria e periodica.

#### **PULIZIA ORDINARIA (fine giornata e inizio giornata)**

- Rimozione dai locali delle apparecchiature e degli arredi rimovibili
- Allontanamento dei rifiuti e conferimento degli stessi nei punti di raccolta temporanei previsti
- Decontaminazione, asportazione di eventuale materiale organico con successiva detersione e disinfezione della superficie interessata
- Detersione e successiva disinfezione delle bocchette e delle griglie di areazione e dei punti luce protetti
- Detersione e successiva disinfezione delle attrezzature fisse e mobili (es. superfici esterne delle cappe, armadio farmaci, lampade scialitiche, pensili, sgabelli, ecc.)
- Detersione e successiva disinfezione di tutte le superfici orizzontali (esclusi i pavimenti) e verticali a tutta altezza (es. pareti, porte, maniglie, interruttori elettrici, ecc.)
- Scopatura ad umido dei pavimenti
- Detersione manuale o meccanica dei pavimenti
- Disinfezione manuale dei pavimenti
- Ricollocazione all'interno dei locali degli arredi e delle attrezzature precedentemente rimosse, previa pulizia e successiva disinfezione
- Deragnatura al bisogno
- Il Fornitore dovrà prevedere un intervento di pulizia ordinaria da eseguirsi prima dell'inizio dell'attività quotidiana (non meno di 15 minuti prima) e consistente nelle seguenti attività: asportazione della polvere da tutte le superfici orizzontali e verticali e successiva disinfezione (compresi arredi e apparecchiature, quali: letto operatorio, lampada scialitica, carrelli, ecc), scopatura ad umido del pavimento

## **PULIZIA ORDINARIA SERVIZI IGIENICI**

- Arieggiare i locali non provvisti di sistemi di climatizzazione
- Eseguire la decontaminazione e l'asportazione di eventuale materiale organico con successiva detersione e disinfezione della superficie interessata
- Eseguire l'eventuale deragnatura
- Eseguire la vuotatura e la detersione dei contenitori porta rifiuti con sostituzione del sacchetto
- Provvedere alla rimozione di aloni e macchie da vetri, specchi, porte, pareti lavabili, divisori interni, superfici verticali adiacenti ai sanitari, ecc
- Provvedere alla detersione con successiva disinfezione di maniglie, interruttori, davanzali interni, ecc
- Procedere con l'eventuale disincrostazione di tutti gli elementi idrosanitari comprensivi di rubinetterie
- Provvedere alla detersione e successiva disinfezione degli elementi idrosanitari e relative rubinetterie, degli scovoli wc
- Provvedere al rifornimento e detersione (interna ed esterna) dei dispenser di sapone, carta mani, carta igienica, copri wc, sacchetti igienici
- Eseguire la scopatura ad umido del pavimento
- Eseguire la detersione con successiva disinfezione del pavimento
- I panni utilizzati per la detersione delle diverse aree del bagno (zona lavabo e zona WC) e quelli utilizzati per la disinfezione devono essere sostituiti per ogni bagno, utilizzando, qualora fosse necessario, anche più di un panno per bagno

## **PULIZIA PERIODICA**

- Rimozione dai locali delle apparecchiature e degli arredi rimovibili
- Allontanamento dei rifiuti e conferimento degli stessi nei punti di raccolta temporanei previsti
- Deragnatura
- Decontaminazione, asportazione di eventuale materiale organico con successiva detersione e disinfezione della superficie interessata
- Aspirazione delle bocchette e griglie di areazione e dei punti luce protetti
- Aspirazione e pulizia accurata e approfondita di soffitti e controsoffittature ove esistenti
- Detersione e disinfezione delle bocchette e delle griglie di areazione, previo smontaggio, e dei punti luce protetti
- Detersione e disinfezione delle attrezzature fisse e mobili (es. lampade scialitiche, pensili, sgabelli, incluse le ruote, ecc)
- Detersione e successiva disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali a tutta altezza di porte, maniglie, interruttori elettrici, pareti (esclusi i pavimenti), ecc
- Scopatura ad umido dei pavimenti
- Detersione meccanica dei pavimenti
- Disinfezione manuale dei pavimenti
- Lavaggio meccanico della pavimentazione con idoneo detergente, esteso anche alle zoccolature, aspirazione meccanica della soluzione sporca e ulteriore detersione con nuova soluzione detergente
- Ricollocazione all'interno dei locali degli arredi e delle attrezzature precedentemente rimosse, previa pulizia e successiva disinfezione

## 7.2.2 Aree ad alto rischio (AF2)

Prestazioni di minima richieste per la pulizia ordinaria e periodica comprensiva delle attività previste in caso di presenza continua in sala operatoria

### **PULIZIA ORDINARIA**

- Arieggiare i locali non provvisti di sistemi di climatizzazione
- Allontanamento dei rifiuti e conferimento degli stessi nel locale di deposito temporaneo
- Vuotatura e sostituzione del sacchetto porta rifiuti e cestini porta carta
- Decontaminazione, asportazione di eventuale materiale organico con successiva detersione e disinfezione della superficie interessata
- Aspirazione delle bocchette e griglie di areazione e dei punti luce protetti (almeno 1 volta alla settimana)
- Detersione dei lavabi con scorrimento di acqua e successiva disinfezione
- Detersione e successiva disinfezione delle attrezzature fisse e mobili
- Eventuale deragnatura
- Detersione e successiva disinfezione di tutte le superfici orizzontali (esclusi i pavimenti) e verticali fino ad 1,70 metri di altezza (es. pareti, porte, maniglie, interruttori elettrici, ecc)
- Scopatura ad umido dei pavimenti
- Detersione manuale o meccanica dei pavimenti
- Disinfezione manuale dei pavimenti

### **PULIZIA ORDINARIA (tra un intervento e l'altro in caso di presenza continua in sala operatoria)**

- Allontanamento dei rifiuti e conferimento degli stessi nei punti di raccolta temporanei previsti
- Scopare ad umido i pavimenti
- Detersione e successiva disinfezione del letto operatorio
- Detersione e successiva disinfezione delle attrezzature fisse e mobili (es. pedane, postazioni di anestesia, lampade scialitiche, ecc.)
- Scopatura ad umido dei pavimenti
- Detersione e disinfezione manuale o meccanica dei pavimenti

### **PULIZIA ORDINARIA SERVIZI IGIENICI**

- Arieggiare i locali non provvisti di sistemi di climatizzazione
- Eseguire la decontaminazione e l'asportazione di eventuale materiale organico con successiva detersione e disinfezione della superficie interessata
- Eseguire l'eventuale deragnatura
- Eseguire la vuotatura e la detersione dei contenitori porta rifiuti con sostituzione del sacchetto
- Provvedere alla rimozione di aloni e macchie da vetri, specchi, porte, pareti lavabili, divisori interni, superfici verticali adiacenti ai sanitari, ecc
- Provvedere alla detersione con successiva disinfezione di maniglie, interruttori, davanzali interni, ecc
- Procedere con l'eventuale disincrostazione di tutti gli elementi idrosanitari comprensivi di rubinetterie
- Provvedere alla detersione e successiva disinfezione degli elementi idrosanitari e relative rubinetterie, degli scovoli wc

- Provvedere al rifornimento e detersione (interna ed esterna) dei dispenser di sapone, carta mani, carta igienica, copri wc, sacchetti igienici
- Eseguire la scopatura ad umido del pavimento
- Eseguire la detersione con successiva disinfezione del pavimento
- I panni utilizzati per la detersione delle diverse aree del bagno (zona lavabo e zona WC) e quelli utilizzati per la disinfezione devono essere sostituiti per ogni bagno, utilizzando, qualora fosse necessario, anche più di un panno per bagno

#### **PULIZIA PERIODICA**

- Rimozione dai locali delle apparecchiature e degli arredi rimovibili
- Allontanamento dei rifiuti e conferimento degli stessi nel locale di deposito temporaneo
- Vuotatura e sostituzione del sacchetto e detersione dei contenitori porta rifiuti e cestini porta carta
- Deragnatura
- Decontaminazione, asportazione di eventuale materiale organico con successiva detersione e disinfezione della superficie interessata
- Aspirazione delle bocchette e griglie di areazione e dei punti luce protetti
- Aspirazione e pulizia accurata e approfondita (se necessario con smontaggio e rimontaggio a cura delle Aziende Sanitarie) delle controsoffittature ove esistenti
- Detersione e disinfezione delle bocchette e griglie di areazione, previo smontaggio, e dei punti luce protetti
- Detersione e disinfezione delle attrezzature fisse e mobili (es. lampade scialitiche, pensili, sgabelli, ecc) incluse le ruote
- Detersione e successiva disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali a tutta altezza es: di porte, maniglie, interruttori elettrici, pareti, vetri e infissi (esclusi i pavimenti), zanzariere, davanzali esterni, serramenti e inferriate
- Scopatura ad umido dei pavimenti
- Lavaggio meccanico della pavimentazione con idoneo detergente (e con deceratura, se presente lo strato di film polimerico successivo reintegro dello strato protettivo), esteso anche alle zoccolature, aspirazione meccanica della soluzione sporca e ulteriore detersione con nuova soluzione detergente
- Disinfezione manuale dei pavimenti
- Ricollocazione all'interno dei locali degli arredi e delle attrezzature precedentemente rimosse

#### **7.2.3 Aree a medio rischio (AF3)**

Prestazioni di minima richieste per la pulizia ordinaria e periodica

#### **PULIZIA ORDINARIA**

- Arieggiare i locali non provvisti di sistemi di climatizzazione
- Decontaminazione, asportazione di eventuale materiale organico con successiva detersione e disinfezione della superficie interessata
- Asportazione dei rifiuti, eventualmente presenti su pavimenti e superfici da trattare
- Vuotatura e sostituzione del sacchetto, e detersione solo all'occorrenza, dei contenitori porta rifiuti e cestini porta carta
- Eventuale deragnatura



- Spolveratura ad umido e detersione di qualsiasi superficie orizzontale fino a 1,70 metri di altezza di arredi, apparecchi e/o accessori in genere, scaffalature, telefoni, davanzali interni, elementi di riscaldamento e condizionamento, canaline, porte, maniglie, corrimano, interruttori, stipiti, porte a vetri, divisori interni, ecc
- Spolveratura e detersione di presidi e ausili
- Detersione con eliminazione di aloni e macchie su corrimano, protezioni antiurto, pulsantiere, interruttori e maniglie ecc.
- Eliminazione di aloni e macchie, su cristalli, vetri, specchi e su entrambi i lati delle porte, comprese quelle a vetro e gli sportelli, pareti lavabili, vetrate
- Detersione e disinfezione di tutti i lavandini
- Scopatura ad umido del pavimento spostando gli arredi mobili e passando sotto quelli fissi
- Detersione di tutti i pavimenti, spostando gli arredi mobili e passando sotto quelli fissi, con particolare attenzione alla pulizia degli angoli e dei battiscopa di protezione; utilizzo di lavasciuga per pavimenti di grandi superfici
- Ricollocazione degli arredi e delle attrezzature mobili precedentemente spostate
- Detersione e disinfezione di giocattoli (secondo protocolli Aziendali)

#### **PULIZIA PERIODICA**

- Arieggiare i locali non provvisti di sistemi di climatizzazione
- Asportazione dei rifiuti, eventualmente presenti su pavimenti e superfici da trattare
- Vuotatura e detersione dei contenitori porta rifiuti, cestini porta carta con sostituzione del sacchetto
- Rimozione dai locali delle apparecchiature e degli arredi rimovibili
- Deragnatura
- Spolveratura della controsoffittatura con successivo lavaggio ove possibile
- Spolveratura ad umido e detersione di qualsiasi superficie orizzontale oltre a 1,70 metri di altezza, di arredi, apparecchi e/o accessori in genere, scaffalature, telefoni, davanzali interni, elementi di riscaldamento e condizionamento, canaline, porte, maniglie, corrimano, interruttori, stipiti, porte a vetri, divisori interni ecc
- Detersione e disinfezione di tutti gli arredi, suppellettili precedentemente rimossi, prima della ricollocazione
- Lavaggio di entrambe le facciate di tutti i vetri, delle finestre, dei finestroni, degli infissi delle verande, delle porte, dei divisori, degli ingressi nonché i davanzali interni ed esterni e di tutte le parti raggiungibili senza ausilio di imbracature e sollevatori. In presenza di guano sui davanzali esterni, si procederà alla rimozione e successiva disinfezione della superficie
- Detersione di vetrate, sportelli al pubblico, armadi e scaffali (anche internamente se vuoti) ecc
- Detersione delle tende alla veneziana ed in genere delle tende di qualsiasi tipo, dei relativi cassonetti, tapparelle esterne, e, ove presenti, eventuale smontaggio delle tende in tessuto e rimontaggio
- Detersione di tutte le pareti lavabili
- Aspirazione, detersione di termosifoni, bocchette di aerazione ed in genere di tutti gli impianti di riscaldamento e trattamento dell'aria
- Detersione e disinfezione delle griglie di aerazione, previo smontaggio a cura dell'Azienda Sanitaria
- Spolveratura ad umido di quadri e stampe

- Spolveratura ad umido e detersione dei corpi illuminanti, della segnaletica, con asportazione di impronte, incrostazioni e tracce di sporco
- Pulizia meccanica dei pavimenti
- Deceratura, inceratura e lucidatura dei pavimenti ove necessario
- Ricollocazione degli arredi e delle attrezzature mobili precedentemente spostate
- Spray Cleaning ad alta velocità di pavimenti protetti e spray buffing
- Aspirazione delle superfici di divani, sedie e poltrone in tessuto

#### **7.2.4 Aree a basso rischio (AF4)**

Prestazioni di minima richieste per la pulizia ordinaria e periodica.

##### **PULIZIA ORDINARIA**

- Arieggiare i locali non provvisti di sistemi di climatizzazione
- Decontaminazione, asportazione di eventuale materiale organico con successiva detersione e disinfezione della superficie interessata
- Asportazione dei rifiuti eventualmente presenti su pavimenti e superfici da trattare
- Vuotatura e sostituzione del sacchetto dei contenitori porta rifiuti e cestini porta carta
- Eventuale deragnatura
- Spolveratura ad umido e detersione di qualsiasi superficie orizzontale fino a 1,70 metri di altezza, di arredi, apparecchi e/o accessori in genere, postazione informatica di lavoro, scaffalature, telefoni, davanzali interni, elementi di riscaldamento e condizionamento, canaline, porte, maniglie, corrimano, interruttori, stipiti, porte a vetri, divisori interni, ecc
- Detersione con eliminazione di aloni e macchie su corrimano, protezioni antiurto, pulsantiere, interruttori e maniglie ecc
- Eliminazione di aloni e macchie, rimozione impronte su cristalli, vetri, specchi e su entrambi i lati delle porte, comprese quelle a vetro e, pareti lavabili, vetrate e soprattutto gli sportelli di front line
- Scopatura ad umido del pavimento spostando gli arredi mobili e passando sotto quelli fissi
- Detersione di tutti i pavimenti, spostando gli arredi mobili e passando sotto quelli fissi, con particolare attenzione alla pulizia degli angoli e dei battiscopa di protezione; utilizzo di lavasciuga per pavimenti di grandi superfici
- Aspirazione delle scale e dei pianerottoli
- Aspirazione e detersione delle canaline-guida e dei pavimenti di ascensori e montacarichi
- Detersione di pareti, porte, pulsantiere e maniglie delle cabine degli ascensori e dei montacarichi con eliminazione di impronte e graffiti
- Aspirazione di moquette, tappeti e zerbini
- Ricollocazione degli arredi e delle attrezzature mobili precedentemente spostate

##### **PULIZIA PERIODICA**

- Arieggiare i locali non provvisti di sistemi di climatizzazione
- Asportazione dei rifiuti eventualmente presenti su pavimenti e superfici da trattare
- Vuotatura e detersione dei contenitori porta rifiuti, cestini porta carta con sostituzione del sacchetto
- Rimozione degli arredi che ostacolano l'intervento

- Deragnatura
- Spolveratura della controsoffittatura con successivo lavaggio ove possibile
- Detersione di tutti gli arredi, suppellettili precedentemente rimossi, prima della ricollocazione
- Lavaggio di entrambe le facciate di tutti i vetri, delle finestre, dei finestroni, degli infissi delle verande, delle porte dei divisori, degli ingressi nonché i davanzali interni ed esterni e di tutte le parti raggiungibili senza ausilio di imbracature e sollevatori.
- Detersione di vetrate, sportelli al pubblico, armadi e scaffali (anche internamente se vuoti), ecc
- Detersione delle tende alla veneziana ed in genere delle tende di qualsiasi tipo, dei relativi cassonetti, tapparelle esterne, e, ove presenti, eventuale smontaggio di tende in tessuto e rimontaggio
- Detersione di tutte le pareti lavabili
- Aspirazione, detersione di termosifoni, bocchette di aerazione ed in genere di tutti gli impianti di riscaldamento e trattamento dell'aria
- Detersione delle griglie di areazione, previo smontaggio a cura delle Aziende Sanitarie
- Spolveratura ad umido di quadri e stampe
- Spolveratura ad umido e detersione dei corpi illuminanti, della segnaletica con asportazione di impronte, incrostazioni e tracce di sporco
- Pulizia meccanica dei pavimenti
- Deceratura, inceratura e lucidatura dei pavimenti ove richiesto
- Ricollocazione degli arredi e delle attrezzature mobili precedentemente spostate
- Spray Cleaning ad alta velocità di pavimenti protetti e spray buffing
- Aspirazione delle superfici di divani, sedie e poltrone in tessuto
- Aspirazione delle scale e dei pianerottoli
- Detersione di tutte le scale, dei corrimano e delle balaustre
- Detersione delle pareti interne delle cabine ascensori, montacarichi, porte e pulsantiere
- Aspirazione e detersione delle canaline-guida e dei pavimenti di ascensori e montacarichi.
- Aspirazione e lavaggio di moquette, tappeti e zerbini

### **7.2.5 Aree esterne (AF5)**

Le prestazioni minime richieste sono le seguenti:

- Scopatura ed eventuale raccolta delle foglie
- Vuotatura dei cestini portarifiuti, portacenere e contenitori vari con sostituzione del sacco portarifiuti da effettuarsi indicativamente entro la mattina; nel corso della giornata il personale del Fornitore dovrà effettuare eventuali interventi supplementari di svuotamento cestini e sostituzione dei sacchi portarifiuti, qualora ne ricorra la necessità
- Pulizia delle aree dei compattatori e del deposito temporaneo dei rifiuti
- Lavaggio dei contenitori di rifiuti asportabili, laddove necessario, con detergente disinfettante, da eseguirsi nelle aree dedicate
- Raccolta e deposito nei punti indicati dei rifiuti differenziati secondo le specifiche disposizioni
- Scopatura con macchina spazzatrice di tutti i viali, cortili, parcheggi e pianali asfaltati all'interno delle aree ospedaliere e zone perimetrali
- Scopatura manuale, dove gli spazi non consentono l'uso della spazzatrice meccanica
- Asportazione e raccolta di rifiuti, rottami e calcinacci abbandonati in tutte le aree esterne

- Spolveratura ad umido della cartellonistica, totem, segnaletica
- Lavaggio delle panchine ove presenti
- Spolveratura e deragnatura di cancelli, inferriate, luci e lampioni esterni

Gli interventi di risanamento sono i seguenti:

- Pulizia di tettoie, pensiline, cupole.