

ALLEGATO D)

*Bu*



**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA  
PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA, SANIFICAZIONE, AUSILIARIATO E SERVIZI ACCESSORI, PER ANNI DUE  
PER L'ASP DI ENNA**

## **CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE**



**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA  
PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA, SANIFICAZIONE, AUSILIARIATO E SERVIZI ACCESSORI, PER ANNI DUE  
PER L’ASP DI ENNA**

**CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE**

**SEZIONE I - OGGETTO DELL’APPALTO**

**PREMESSA**

La documentazione di gara, compreso del presente capitolato tecnico, disciplina l’affidamento del servizio di pulizia e sanificazione, ai sensi della Delibera ANAC numero 213 del 02 marzo 2016 e ss.mm.ii., nonché sulla base dei prezzi di riferimento in ambito sanitario, nonché nel rispetto del CCNL Pulizia e Multiservizi 2021, recante anche le modalità operative alle quali le ditte devono attenersi, per l’affidamento del servizio di pulizia, sanificazione e ausiliariato in ambito sanitario, per l’ASP di Enna.

Nel presente capitolato sono descritte le prestazioni e le attività da effettuarsi, a cura dell’Operatore economico aggiudicatario con spese, mano d’opera, materiali e attrezzature interamente compresi nel corrispettivo del servizio.

**ART. 1**

**DEFINIZIONI GENERALI**

Nel testo del presente documento valgono le seguenti definizioni, ai sensi del D.Lgs. n.50 del 18aprile 2016 come recepito in Sicilia con legge regionale n.8 del 17 maggio 2016:

- a) **Stazione appaltante.** Per Stazione appaltante si intende la l’Azienda Sanitaria Provinciale di Enna;
- b) **Soggetto candidato (o anche concorrente).** Per soggetto candidato (o anche concorrente) si intende l’operatore economico che partecipa alla procedura di gara concorrendo per l’aggiudicazione del lotto unico;
- c) **Soggetto aggiudicatario (o anche appaltatore).** Per soggetto aggiudicatario (o anche appaltatore) si intende l’operatore economico che partecipando alla procedura di gara è risultato aggiudicatario della gara.

**ART. 2**

**OGGETTI DELL’AFFIDAMENTO**

La Stazione appaltante, attraverso l’affidamento dei servizi oggetto di appalto, si propone di ottenere a beneficio dell’ASP di Enna contraente i seguenti obiettivi fondamentali:

- l’acquisizione di servizi indispensabili alla funzionalità dell’attività sanitaria, nel rispetto sia delle condizioni igieniche che del patrimonio immobiliare;
- il perseguimento di un’attività programmata in grado non solo di mantenere il buono stato di conservazione degli immobili, ma anche di garantirne la funzionalità d’uso;
- la messa a disposizione di una moderna strumentazione tecnica che possa consentire trasparenza e facile accesso alle informazioni relative alla programmazione ed esecuzione delle attività, al fine di interagire con il soggetto aggiudicatario, per il conseguimento degli standard igienico/qualitativi previsti;
- l’ottimizzazione dei costi dei servizi;
- la possibilità di conseguire il massimo controllo ed il migliore monitoraggio degli stessi.

La Stazione appaltante ha la necessità di affidare la progettazione e la successiva gestione dei servizi, nei suoi diversi aspetti di carattere operativo, tecnico, procedurale ed esecutivo, al fine di garantire, al contempo, i livelli igienici e qualitativi attesi e la migliore integrazione dei servizi stessi con le attività svolte in ambito ospedaliero e territoriale, al fine di soddisfare le necessità del cliente interno e dell’utenza esterna.

**ART. 3**

**OGGETTO DELL’APPALTO**

L’appalto ha per oggetto i sotto elencati servizi, secondo le specifiche tecniche ed i requisiti riportati nel presente Capitolato tecnico prestazionale all’interno delle strutture riferite all’unico lotto aggiudicato e nelle relative aree di pertinenza riportate nell’Allegato 1:

- a. **Servizio di pulizia, sanificazione ambientale e ausiliariato**, comprensivo delle attività di pulizia e sanificazione ordinaria, periodica e straordinaria dei locali interni e delle aree esterne, distribuzione di materiali igienici ed economici nonché raccolta e trasporto interno dei rifiuti.
- b. **Servizio di ausiliariato a richiesta.**

La presente Procedura aperta si ispira al principio della presupposizione, essendo l’entità delle prestazioni richieste e dei servizi commisurata al bisogno. Le quantità delle prestazioni indicate nei documenti di gara sono puramente indicative e non costituiscono un impegno o una promessa della Stazione appaltante/contraente, essendo le stesse non prevedibili con esattezza in quanto subordinate a fattori variabili e ad altre cause e circostanze legate alla particolare natura delle attività aziendali, nonché ad eventuali future manovre di contenimento della spesa sanitaria disposta dallo Stato o dalla Regione.

Il Soggetto aggiudicatario, quindi, sarà tenuto a fornire alle condizioni economiche e tecnico- organizzative risultanti in sede di gara, solo ed esclusivamente la quantità e la tipologia di prestazioni che verranno effettivamente richieste dall'Ente, senza poter avanzare alcuna eccezione o reclamo nei riguardi di quest'ultimo qualora le prestazioni concretamente richieste e/o effettuate, al termine di ciascuna Convenzione, risultassero minori rispetto a quelle preventivabili a seguito delle informazioni contenute nel presente Capitolato tecnico prestazionale e nella Procedura aperta più in generale.

L'Ente contraente ha dunque la facoltà di ridurre, entro i limiti e nelle forme di legge, il complesso delle prestazioni oggetto del presente Capitolato ad esso riferibili.

Ciascuna eventuale futura riduzione dovrà essere esplicitamente e congruamente motivata in relazione alle ragioni di interesse che la sorreggono. Nel caso di riduzione l'appaltatore manterrà comunque l'obbligo di eseguire le prestazioni così come ridotte ed il compenso dovuto verrà calcolato secondo i prezzi offerti previsti dal presente Capitolato, con riduzione proporzionale al decremento delle prestazioni. Rimane comunque escluso per l'appaltatore il diritto a qualsiasi compenso o indennizzo, a qualsiasi titolo anche risarcitorio, legato alla riduzione in questione. In caso di riduzione con diminuzione del valore del contratto superiore ad un quinto rimarrà salva all'appaltatore la facoltà esclusiva di chiedere il recesso che comunque avrà effetto solo a partire dal concreto affidamento del servizio ad altro esecutore, salvo la facoltà per l'Ente contraente di liberare l'originario appaltatore prima del termine predetto, anche in forma parziale.

L'Ente ha inoltre, entro i limiti e nelle forme di legge, la facoltà di estendere/ampliare le prestazioni oggetto del presente Capitolato ad esso riferibili. Potrà quindi, nello specifico e solo a titolo esemplificativo:

- estendere/ampliare parte dei servizi affidati;
- estendere ampliare le aree attualmente riportate nell'Allegato;

Nel corso della durata d'appalto, entro i limiti e nelle forme di legge ed agli stessi prezzi e condizioni contrattuali, l'Ente è titolare della facoltà di:

- modificare la destinazione d'uso di riferimento degli immobili o di porzioni degli stessi;
- variare la frequenza richiesta per le attività.

L'Ente, all'occorrenza, trasmetterà tempestivamente e comunque con congruo preavviso al proprio appaltatore la comunicazione relativa alle variazioni di destinazione d'uso, alla riduzione/incremento delle superfici e delle attività tutte oggetto del presente Capitolato. Al ricevimento di tale comunicazione, l'appaltatore dovrà provvedere ad adeguare le proprie attività per come richiesto e nei tempi concordati.

## SEZIONE II - SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

### PREMESSA

I servizi di **pulizia e sanificazione ambientale** di cui al superiore art.3, comma 1, lettera a) della Sezione I dovranno essere eseguiti "a regola d'arte" e garantire costantemente uno standard qualitativo di tipo ottimale, sia degli ambienti che degli arredi. In particolare, il servizio dovrà garantire il raggiungimento dei seguenti fini:

- ✓ garantire lo stato igienico sanitario degli ambienti;
- ✓ mantenere integro l'aspetto estetico ambientale dei locali; salvaguardare l'integrità delle superfici oggetto del servizio.

### ART. 4

#### DEFINIZIONI

**Pulizia:** rimozione di materiale estraneo (sporizia, materiale organico, ecc.) da oggetti e superfici. È di solito eseguita con acqua e detersivi. Riduce sensibilmente il numero di microrganismi presenti ed è comunque un'azione preliminare che deve precedere il processo di disinfezione.

**Sanificazione:** attività che riguarda il complesso di procedimenti ed operazioni atti a rendere salubre un determinato ambiente mediante l'attività di pulizia e, ove prevista, la successiva disinfezione.

**Detersione:** operazione volta all'eliminazione dai substrati, senza alterarne le caratteristiche fisiche, di qualsiasi traccia di sporco presente, in modo da renderli visivamente puliti tramite un'azione chimica, un'adeguata azione meccanica ed un determinato tempo di azione.

**Detergente:** sostanza chimica che aumenta l'azione purificante dell'acqua modificando le forze di tensione superficiale e favorendo l'allontanamento dello sporco.

**Disinfezione:** procedimento chimico o fisico che si propone di abbassare a livelli di sicurezza il numero di microrganismi patogeni presenti su superfici e oggetti inanimati, ad eccezione delle spore batteriche. **Disinfettante:** agente chimico ad attività antimicrobica aspecifica destinato all'impiego su oggetti o substrati inanimati.

**Decontaminazione:** processo in grado di ridurre la carica microbica trattando con mezzi fisici o chimici substrati contaminati con materiale organico.

**Pulizia ordinaria:** insieme delle operazioni necessarie per la rimozione e l'asportazione di qualsiasi rifiuto e traccia di sporco e polvere da tutte le superfici dure, resilienti e tessili sia orizzontali che verticali, ad esclusione delle superfici interne degli arredi, fino ad un'altezza massima di 1,70 metri e facilmente accessibili, soggette a formazione quotidiana di sporco. Le operazioni si devono effettuare con l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato

d'uso e la natura dei differenti substrati. Trattasi di interventi di carattere continuativo, secondo una frequenza determinata dalle attività svolte all'interno dei locali, dal transito e dalla permanenza di ospiti, visitatori ed operatori.

**Pulizia periodica:** insieme delle operazioni necessarie per l'eliminazione di qualsiasi traccia di sporco e polvere da tutte le superfici dure, resilienti e tessili sia orizzontali che verticali ad un'altezza superiore a 1,7 metri, nonché da tutte le superfici difficilmente accessibili durante la pulizia ordinaria. Le operazioni devono essere effettuate con l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei differenti substrati. Nelle pulizie periodiche sono comprese le operazioni integrative alle pulizie ordinarie volte all'eliminazione dello sporco penetrato in profondità nelle superfici porose.

**Pulizia straordinaria:** interventi a carattere non continuativo, da effettuarsi al verificarsi di eventi occasionali o non prevedibili.

## ART. 5 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di **pulizia e sanificazione ambientale** di cui all'art. 3, comma 1 lettera a) della Sezione I comprende:

- ✓ l'esecuzione delle pulizie, delle sanificazioni di: pavimenti di qualsiasi tipo e materiale, pareti, soffitti, controsoffitti, pilastri, nicchie, anche nelle parti non in vista, scale, pianerottoli, atri, divisori fissi e mobili, pareti leggere, porte (interne ed esterne), sopraporte, stipiti, infissi e serramenti interni ed esterni, vetri di qualunque tipo ed in qualunque posto ubicati, tapparelle e imposte varie, cassonetti, frangisole, veneziane e similari, corpi illuminanti a muro e a soffitto e lampade spia, radiatori ed altri corpi riscaldanti, zoccolature, corrimano, ringhiere, ascensori, montacarichi, balconi, terrazzi; nonché di: maniglie, mancorrenti, grate di protezione, tubi, tubature esterne, canaline esterne per la copertura di fili elettrici, frutti elettrici, quadri elettrici provvisti di isolamento, specchi, estintori, quadri, ganci, attaccapanni, posacenere, portarifiuti, elementi igienico-sanitari, targhe, davanzali interni ed esterni, macchine d'ufficio, computer, apparecchi telefonici, citofoni, pulsantiere, tutto il materiale di arredamento ordinario, quale il mobilio e le suppellettili in ogni loro superficie esterna e componente, scaffali, le attrezzature non sanitarie, tutto l'arredamento sanitario ed attrezzature sanitarie in qualsiasi posto collocati, compresi attrezzi da palestra e di riabilitazione, materassini e zerbini. Sono escluse dalle pulizie tutte le apparecchiature scientifiche, i carrelli di medicazione, di emergenza e di terapia. La pulizia di termoconvettori e condizionatori, o apparecchi similari, deve essere effettuata, limitatamente alle superfici esterne degli stessi, con l'avvertenza di non danneggiare o manomettere i vari congegni;
- ✓ la dotazione di contenitori per rifiuti urbani, da posizionare negli uffici, camere degenza, bagni;
- ✓ la distribuzione dei prodotti economici forniti dall'Ente: sono comprese le necessarie operazioni di monitoraggio atte a verificare la costante presenza del materiale igienico di consumo, un buono stato di conservazione e di funzionamento dei contenitori e la segnalazione di necessaria manutenzione;
- ✓ la chiusura dei locali, ove prevista, a conclusione delle attività e consegna delle chiavi in portineria, ove presente;
- ✓ l'allontanamento dei rifiuti dai locali in cui è previsto l'intervento di pulizia, con raccolta differenziata e conferimento ai punti di raccolta indicati.

Il servizio appaltato dovrà garantire prioritariamente, mediante le prestazioni e le relative frequenze previste per le diverse tipologie di Aree:

- ✓ la funzionalità dell'attività sanitaria nell'osservanza delle norme igieniche e sanitarie oltre a quanto richiesto dai seguenti articoli del Capitolato;  
il comfort ambientale di degenti, visitatori e dipendenti;
- ✓ la salvaguardia delle superfici, degli arredi, delle attrezzature ed apparecchiature; la riduzione della carica microbica che può essere causa di infezioni nosocomiali, il rispetto delle condizioni igieniche ed ambientali (eco-sostenibilità);
- ✓ la meccanizzazione del lavoro (ove possibile) per l'ottimizzazione dei costi privilegiando l'adozione di tecniche innovative di pulizia;
- ✓ monitoraggio e controllo.

Durante l'esecuzione delle pulizie dovranno essere utilizzati appositi cartelli e segnalazioni che delimitino gli spazi bagnati, in osservanza al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., al fine di evitare infortuni. Per quanto occorra si rinvia ai DUVRI predisposti da ciascun Ente delegante e qui allegati.

## ART. 6 IDENTIFICAZIONE DELLE AREE

I relativi ambienti e locali oggetto del servizio come indicati nell'Allegato 1 sono classificati in 6 (sei) macro-aree di rischio, tenendo conto dell'influenza di variabili, quali il livello igienico, l'intensità di traffico, il grado di formazione dello sporco, le caratteristiche strutturali, al fine di consentire un'adeguata personalizzazione dei servizi e dei livelli qualitativi richiesti:

- ✓ **aree ad altissimo rischio:** sono le aree dove il verificarsi di una contaminazione ambientale rappresenta una situazione di pericolo per la salute del paziente e per l'operatore. Per la peculiarità delle attività svolte in questa area la carica microbica ambientale deve essere minima (blocchi operatori e locali annessi, sale parto, ecc.);

- ✓ **aree ad alto rischio:** (contatto diretto con degenti particolarmente a rischio): sono le aree ad alto rischio infettivo e bassa carica microbica in cui vengono eseguite le manovre invasive o soggiornano pazienti in condizioni critiche. In tali aree troviamo, tra le altre: terapie intensive, rianimazioni, sale esami endoscopici ed invasivi trapianti, sale piccoli interventi chirurgici, anatomia patologica, camere mortuarie, centrali sterilizzazioni, emodialisi, medicina nucleare, reparti per pazienti infettivi, endoscopie interventiste, pronto soccorso, ecc.);
- ✓ **aree a medio rischio** (contatto diretto con degenti): sono aree in cui vengono eseguite manovre di diagnosi e cura. In tali aree troviamo, tra le altre: servizi di diagnosi e cura e relative aree di transito, reparti di degenza, camera mortuaria, anatomia patologica, laboratorio analisi, servizio trasfusionali, Day-Hospital, radiodiagnostiche e ambulatori, preparazione farmaci, RSA, CTA, centri diurni, SERT, ecc.);
- ✓ **aree a basso rischio:** (contatto non diretto con degenti): sono aree a bassa criticità igienica anche se ad alto flusso di utenza. Tali aree comprendono, tra le altre: percorsi ad elevata intensità di traffico (corridoi di collegamento, ingressi, aree di transito, atri, portinerie, sale attesa, magazzini farmaceutici/economati, locali di culto, ecc.), le aree extra-sanitarie (uffici, segreterie, studi medici, ecc.);
- ✓ **aree a bassissimo rischio:** (contatto non diretto con degenti): sono aree a bassissima criticità igienica e basso flusso di utenza. Tali aree comprendono, tra le altre: magazzini, scantinati, sottotetti, archivi, depositi, locali tecnici, ecc. e similari;
- ✓ **aree esterne:** sono aree che comprendono rampe, scale di sicurezza, balconi, terrazze, cortili, piazzali, passaggi pedonali, ecc.). Ognuna di queste aree comprende tipologie di vani aventi caratteristiche affini e modalità di intervento di pulizia e/o sanificazione simili. I metodi di pulizia e sanificazione sono adattati al grado di contaminazione ambientale ed ai livelli di carica microbica controllata stabilita.

All'interno di ciascuna macro-area sono state identificate delle sotto-aree, individuate con codice-colore, così come indicato nel documento Allegato 2 (parte integrante del presente Capitolato tecnico prestazionale), aventi caratteristiche specifiche e/o esigenze particolari. Le metrature e le destinazioni d'uso dei locali previsti sono da ritenersi indicative al fine della presentazione dell'offerta per il servizio in appalto: pertanto le relative offerte si intenderanno riferite complessivamente a tutte le superfici da pulire (orizzontali e verticali) ed alla globalità delle prestazioni indicate.

#### ART. 7

#### TIPOLOGIE DI INTERVENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIE

Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale è caratterizzato da:

1. **PULIZIE ORDINARIE COME DA OFFERTA/P.D.I. (con corresponsione di canone mensile onnicomprensivo):** consistenti nell'esecuzione di operazioni aventi carattere di continuità giornaliera o periodica, necessarie per mantenere i locali igienicamente puliti, in relazione alle attività che in essi svolgono;
2. **PULIZIE STRAORDINARIE A MISURA:** consistenti nell'esecuzione di operazioni prive di carattere di continuità, da effettuarsi al verificarsi di eventi occasionali o imprevedibili e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità (anche in orario notturno e festivo) su richiesta dell'Ente.

Esempi di interventi straordinari (elenco non esaustivo):

- a. **Pulizia post dimissione dagli isolamenti:** interventi da effettuarsi, su richiesta del Coordinatore/o suo delegato, alla dimissione dei pazienti ricoverati in camere/aree di isolamento, bagno compreso;
- b. **Pulizia occasionale:** interventi da effettuarsi a seguito di allagamenti per problemi tecnici o atmosferici (alluvioni, catastrofi), di versamenti o sversamenti accidentali di liquidi ecc.;
- c. **Sgombero neve:** interventi da effettuarsi, preventivamente e tempestivamente, al verificarsi delle nevicate con spargimento di idonei prodotti atti ad evitare la formazione di poltiglia o di ghiaccio, per mantenere costantemente sgombri i passaggi pedonali, marciapiedi interni ed esterni di pertinenza degli immobili, rampe di accesso, scale esterne di sicurezza, uscita antipanico di tutte le sedi dell'Ente;
- d. **Pulizia in occasione di eventi manutentivi:** interventi da effettuarsi in occasione di interventi di manutenzione, di opere murarie, di opere impiantistiche ordinarie/straordinarie, di tinteggiatura, di cambio di destinazione d'uso dei locali, di acquisto di nuovi arredi. L'appaltatore dovrà mettere a disposizione il personale necessario, senza determinare carenze negli interventi periodici previsti, entro 12 (dodici) ore dalla richiesta di intervento;
- e. **Pulizia edile post cantiere:** interventi da effettuarsi a seguito di lavori di ristrutturazione ecc. Il servizio richiesto dovrà avere inizio, se non è a carattere d'urgenza, entro 24 (ventiquattro) ore dalla comunicazione scritta da parte dell'Ente e dovrà essere concluso nei termini

prescritti. L'appaltatore dovrà mettere a disposizione il personale sufficiente, senza determinare carenze nel normale servizio.

Le suddette pulizie STRAORDINARIE ricadono, ai fini della quantificazione economica in sede di esecuzione, nelle due seguenti macro categorie:

- ✓ PULIZIE STRAORDINARIE A MQ<sup>2</sup>
- ✓ PULIZIE STRAORDINARIE A ORA/UOMO

Trattandosi di attività non rientranti nel canone mensile delle pulizie "ordinarie" in quanto non preventivabili, per tale categoria di prestazioni dovranno essere indicate in offerta economica i costi unitari offerti, con ribasso unico rispetto alle relative basi d'asta, sulla cui base saranno contabilizzate le singole operazioni di volta in volta richieste dall'Ente.

#### ART. 8

##### PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DI PULIZIA ORDINARIA

Le operazioni di pulizia ordinarie dovranno essere eseguite con la frequenza indicata per le varie aree di rischio, a seconda della diversa periodicità prevista: giornaliera, settimanale, mensile, trimestrale, semestrale, annua, come riportata nell'Allegato 2 sopra citato ed al quale si rinvia.

Le operazioni di pulizia straordinarie, essendo prive di carattere di continuità, non contemplano la frequenza di prestazione. Le prestazioni di pulizia si intendono effettuate nell'orario compreso dalle ore 6.00 del mattino alle ore 22.00 della sera.

Nello svolgimento del servizio, il Soggetto aggiudicatario deve evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale ordine delle attività e dei servizi dell'Ente, pertanto dovranno essere concordati con i Coordinatori delle professioni sanitarie ed amministrative e/o i Responsabili di Presidio/Struttura precisi orari nei quali devono essere espletati i lavori e le squadre dovranno essere ben addestrate e specializzate, in relazione alle particolari caratteristiche delle operazioni da svolgere.

#### ART. 9

##### PRODOTTI CHIMICI, MACCHINE ED ATTREZZATURE

Le attrezzature ed i prodotti detergenti e sanificanti, utilizzati per l'espletamento del servizio, dovranno essere forniti a cura ed a spese del soggetto aggiudicatario.

Caratteristiche prodotti chimici. In linea generale i prodotti per i servizi di igiene degli ambienti, devono rispettare i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica (Etichetta ambientale Ecolabel Europeo), o altri marchi ecologici. Saranno preferibili i prodotti che, anche in condizioni anaerobiche, garantiscano la biodegradabilità del principio attivo. Sono da evitare:

-prodotti con funzione esclusivamente deodorante/profumante; -prodotti con livello di infiammabilità "F e F+".

I prodotti chimici utilizzati per la protezione dei pavimenti devono essere antiscivolo. Al fine di evitare contaminazioni, i prodotti chimici devono essere conservati nei contenitori originali e/o diluiti al momento dell'utilizzo (con appositi sistemi di dosaggio) secondo le indicazioni delle case produttrici. Tutti i prodotti chimici utilizzati devono essere opportunamente immagazzinati; in particolare, la conservazione dei prodotti disinfettanti deve essere scrupolosa, mantenendo le confezioni perfettamente chiuse ed al riparo dalla luce e da fonti di calore. I prodotti devono inoltre essere compatibili nella destinazione d'uso con le superfici/attrezzature/arredi dell'Ente.

E' vietato l'uso di sostanze acide o eccessivamente alcaline e contenenti ammoniaca o coloranti su arredi e pavimenti di marmo, piastrelle, conglomerati; sulle superfici di grès si potranno usare detergenti lievemente acidi; sui pavimenti in PVC, linoleum e gomma non potranno essere usati prodotti contenenti idrocarburi, detergenti/solventi o prodotti all'anilina che li danneggerebbero irreparabilmente. Sono, altresì, vietati i prodotti spray con propellenti a base di clorofluorocarburi. In nessun caso per pavimenti, zoccoli, battiscopa, pareti e loro rivestimenti, infissi e serramenti, oggetti in rame e sue leghe (ottone, bronzo) vanno usati prodotti o mezzi che possano produrre sugli stessi aggressioni chimiche o fisiche. Inoltre, si richiede molta prudenza nella pulizia delle superfici dei metalli trattati (anodizzati, cromati, nichelati), in quanto molti prodotti detergenti in commercio risultano essere abrasivi o troppo energici e scatenanti macchie od iridescenze poco gradevoli.

I prodotti chimici per la pulizia, sanificazione e sanitizzazione (disinfezione), quali detersivi, detergenti, disinfettanti, disincrostanti, cere antisdrucchiolevoli, dovranno essere rispondenti alle normative vigenti e dovranno essere accompagnati dalla relativa "scheda di sicurezza", prevista in ambito CEE, e dalla "scheda tecnica", entrambe in lingua italiana, comprendenti:

- ✓ il nome del produttore;
- ✓ le caratteristiche del prodotto;
- ✓ il contenuto in percentuale dei principi attivi;
- ✓ il dosaggio di utilizzo;
- ✓ il PH della soluzione in uso;
- ✓ i simboli di pericolo, le frasi di rischio e prudenza e le indicazioni per il primo intervento;
- ✓ i numeri di telefono dei centri Antiveleno presso i quali sono depositate le schede di sicurezza;
- ✓ le modalità d'uso.

Strutture equivalenti territoriali dell'Ente, prima dell'inizio dei lavori, sia le schede di sicurezza, sia le schede tecniche, di tutti i prodotti chimici che intende impiegare; inoltre, ogni qualvolta si renda necessario sostituire un prodotto, l'utilizzo di quest'ultimo deve sempre essere autorizzato dalle Direzioni Sanitarie/Strutture equivalenti territoriali dell'Ente. L'Ente si



riserva, inoltre, di effettuare dei prelievi a campione dei prodotti chimici e delle soluzioni pronte all'uso, per verificare le caratteristiche dei prodotti e l'esattapercentuale di dosaggio delle soluzioni.

Sostanze o preparati pericolosi o tossici I prodotti chimici utilizzati (con l'esclusione dei prodotti disinfettanti registrati per i quali la valutazione verrà fatta in base a quanto previsto nel prontuario disinfettanti della struttura sanitaria), non devono contenere ingredienti (sostanze o preparati) classificati o classificabili con una delle seguenti frasi di rischio (o una combinazione delle stesse), ai sensi della direttiva 67/548/CEE e successive modifiche o della direttiva 1999/45/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e successive modifiche: R31 (il contatto con acidi libera gas tossico), R40 (possibilità di effettocancerogeni — prove insufficienti), R45 (può provocare il cancro), R46 (può provocare alterazioni genetiche ereditarie), R49 (può provocare il cancro per inalazione), R68 (possibilità di danni irreversibili)R50-53 (altamente tossico per gli organismi acquatici, può provocare a lungo termine effetti negativi per l'ambiente acquatico), R51-53 (tossico per gli organismi acquatici, può provocare a lungo termine effetti negativi per l'ambiente acquatico), R59 (pericoloso per lo strato di ozono), R60 (può ridurre la fertilità), R61 (può danneggiare il feto), R62 (possibile rischio di ridotta fertilità), R63 (possibile rischio di danni al feto), R64 (possibile rischio per i bambini allattati al seno).

Sostanze sensibilizzanti Il prodotto non deve essere classificato con le frasi di rischio R42 (può provocare sensibilizzazione per inalazione) e/o R43 (può provocare sensibilizzazione per contatto con la pelle), ai sensi della direttiva 1999/45/CE e ss.mm.ii.

#### Caratteristiche attrezzature manuali, macchinari e minuteria di lavoro.

Le attrezzature manuali necessarie per l'espletamento dei servizi, quali panni per le operazioni di sanificazione, carrelli attrezzati per la pulizia, carrelli per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti, devono essere rispondenti alle norme vigenti. Tutte le attrezzature dovranno essere custodite nei luoghi indicati dall'Ente. Il soggetto aggiudicatario sarà responsabile della sanificazione, della manutenzione, nonché della custodia di tutte le attrezzature utilizzate nello svolgimento del servizio. L'Ente sarà responsabile di eventuali danni o furti di materiali ed attrezzature. È vietato utilizzare scope in setola di crine o nylon, spazzoloni e stracci per pavimenti, segatura impregnata e piumini, poiché permettono la diffusione dei batteri negli ambienti. Tutte le macchine ed i componenti di sicurezza dovranno essere conformi alla normativa vigente. Al fine di monitorare il rispetto dei piani di manutenzione stabiliti dal costruttore, tutte le attrezzature e macchine utilizzate dovranno essere opportunamente identificate, consentendone la rintracciabilità. Il Soggetto aggiudicatario deve produrre tutta la documentazione tecnica delle attrezzature proposte per le quali, ove applicabile, dovranno risultare i consumi energetici, di acqua, prodotto chimico, nonché i dati relativi alle emissioni sonore e vibrazioni. Qualora previste attrezzature aspiranti queste devono essere dotate di filtri Hepa. Le macchine semoventi, indipendentemente dal peso complessivo a pieno carico, devono essere dotate di ruote con adeguata sezione, tale da non provocare danni alle pavimentazioni e sottofondi.

Il rapporto peso-superficie deve, pertanto, rispettare i limiti di carico statico e dinamico della struttura. Le attrezzature, i prodotti, i materiali devono essere conformi al D.Lgs. 81/2008, e ss.mm.ii., ed alle eventuali specifiche normative di riferimento. In particolare, tutti i carrelli per il trasporto di ogni tipologia di materiale e tutte le macchine per la pulizia meccanica dei locali devono essere dotati di segnalazioni luminose, conformi alle prescrizioni di cui l'allegato XXIX del D.Lgs. 81/2008, e ss.mm.ii. Ogni attrezzatura utilizzata dovrà essere contrassegnata con il nome del Soggetto aggiudicatario. Sono a carico del Soggetto aggiudicatario la conduzione e la manutenzione ordinaria delle attrezzature utilizzate. È, inoltre, a carico del Soggetto aggiudicatario la manutenzione straordinaria delle attrezzature, nonché l'onere per l'acquisto delle parti sostitutive e dei materiali di consumo. La pulizia di attrezzature e materiali dovrà essere: giornaliera per carrelli (ruote comprese) e settimanale per tutte le attrezzature dotate di filtri aspiratori, ecc. Il Soggetto aggiudicatario dovrà curare che le attrezzature manuali, i macchinari e la minuteria di lavoro utilizzati per l'esecuzione del servizio siano provvisti di tutte le necessarie protezioni ai fini della prevenzione degli infortuni. Il soggetto aggiudicatario dovrà, altresì, provvedere a sua cura e spese e senza diritto a compenso alcuno: al montaggio, all'impiego e smontaggio di ponteggi, elevatori sia fissi che mobili eventualmente necessari per qualsiasi tipologia di prestazione, in particolare per il lavaggio delle vetrate fisse degli edifici, anche all'esterno. Resta a carico dell'Ente esclusivamente la fornitura di acqua corrente e di energia elettrica per il funzionamento delle attrezzature. L'Operatore economico deve inserire l'elenco delle attrezzature manuali e dei macchinari nel Progetto tecnico presentato in sede di gara.

#### ART. 10

##### DISTRIBUZIONE DEI PRODOTTI ECONOMICI

L'appalto prevede la distribuzione dei seguenti prodotti economici forniti dall'Ente:

- ✓ carta igienica (rotoli maxi, piccoli e bobine), copri water e sacchetti igienici per assorbenti ;
- ✓ asciugamani di carta piegati a "c";
- ✓ asciugamani di carta in rotoli;
- ✓ sapone liquido per lavaggio sociale delle mani.

Il servizio è comprensivo delle necessarie operazioni di monitoraggio atte a verificare la presenza e l'efficienza dei distributori ed il costante rifornimento del materiale igienico di consumo messo a disposizione dall'Ente presso ogni sede (per sede si intende ciascun edificio) oggetto del servizio, tale per cui non si richiedono all'appaltatore attività di trasporto di detto materiale da una sede ad un'altra del medesimo Ente.

## ART. 11

### PRINCIPI DA RISPETTARE NELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' DI PULIZIA

Devono essere previste metodiche di intervento tali da assicurare giornalmente, oltre alla normale pulizia degli ambienti, anche la sanificazione degli stessi, pertanto si rende necessario:

- ✓ iniziare a pulire sempre dalla zona meno sporca verso quella più contaminata;
- ✓ detergenti e disinfettanti devono essere usati ad esatta concentrazione e preparati al momento;
- ✓ procedere con le operazioni di pulizia dopo che le operazioni di rifacimento letti sono state ultimate dal personale sanitario;
- ✓ non utilizzare i disinfettanti come sostituti del detergente: quando si rende necessario provvedere alla disinfezione, prima detergere accuratamente per rimuovere lo sporco, poi passare la soluzione disinfettante;
- ✓ spostare gli oggetti presenti dalle superfici e dai pavimenti e pulire accuratamente negli angoli e sopragli zoccoli;
- ✓ il materiale utilizzato nelle diverse aree dovrà essere contraddistinto da codice colore specifico, in base alle zone/presidi per cui è utilizzato;
- ✓ il materiale pluriuso utilizzato deve essere opportunamente lavato e asciugato;
- ✓ fornire il servizio senza ritardi e interruzioni;
- ✓ prevedere l'utilizzo di carrelli dedicati (che devono sostare in loco) e di materiale monouso per le aree ad alto rischio;
- ✓ trattare eventuali stanze di isolamento per ultime;
- ✓ mettere in atto tutte le precauzioni atte a controllare la contaminazione ambientale evitando che il servizio divenga a sua volta strumento di contaminazione;
- ✓ arieggiare i locali prima degli interventi;
- ✓ effettuare limitatamente agli orari e nelle frequenze di presenza nel reparto, stabilite dal Capitolato, la sanificazione dell'unità di degenza del paziente dimesso;
- ✓ utilizzare nelle aree interne sistemi ad umido per lo spolvero o sistemi analoghi atti a evitare la dispersione ambientale della polvere;
- ✓ utilizzare per la scopatura dei pavimenti un sistema ad umido, usando veli antistatici o bandiere inumidite, da sostituire ad ogni locale e comunque almeno ogni 20 mq per le stanze e ogni 40 mq per i corridoi, atri, uffici, ecc.;
- ✓ evitare l'uso all'interno di tutte le aree appaltate di scope in setola di crine, nylon e saggina (ad esclusione delle aree esterne), "mocio", spazzoloni e stracci per pavimenti, piumini per la polvere, spugne e segatura; è ammesso l'utilizzo di paletta e scopino (corredo di ogni carrello) per la raccolta dei residui;
- ✓ rispettare il sistema tipo "codice-colore" di riconoscimento, in funzione dei locali o aree da trattare, del materiale impiegato nelle operazioni di pulizia; lo stesso materiale dovrà essere mantenuto sempre ben distinto;
- ✓ utilizzare soluzioni sempre pulite. A tal fine non devono essere mai immersi panni e veli antistatici già usati in tali soluzioni, ma imbibiti prima dell'uso e mai risciacquati;
- ✓ evitare di asciugare le superfici, escluso specchi e vetri;
- ✓ segnalare durante le operazioni di lavaggio l'area di intervento con appositi cartelli indicatori o paletti plastici e catenelle;
- ✓ utilizzare per il lavaggio dei pavimenti sistemi che garantiscano l'uso di soluzione detergente sempre pulita. I panni vanno sostituiti ad ogni locale e comunque ogni 10 mq. per le stanze e ogni 20 mq. per i corridoi e ad ogni rampa di scala;
- ✓ utilizzare macchine lava pavimenti per il lavaggio dei corridoi e dei pavimenti di grandi e medie dimensioni;
- ✓ spostare tutti gli arredi e le suppellettili di piccole dimensioni durante le pulizie ordinarie e riposizionarle a fine intervento;
- ✓ evitare di scollegare le apparecchiature elettriche informatiche e sanitarie. In casi particolari le apparecchiature informatiche e sanitarie ed i relativi cavi potranno essere spostati solo da parte del competente personale dell'Ente, che dovrà essere interpellato in merito con un certo anticipo;
- ✓ rimuovere, nei locali oggetto di ristrutturazione, ogni traccia di lavori manutentivi da pareti, infissi, pavimenti, angoli, arredi, ecc. comprese le macchie di calcare, cemento, tinteggiatura, colla, ecc.;
- ✓ privilegiare nelle aree esterne sistemi di pulizia atti a evitare la dispersione ambientale della polvere;
- ✓ posizionare tappeti lavabili agli ingressi principali delle diverse sedi in caso di pioggia o neve e provvedere a ripristinare le condizioni di sicurezza qualora se ne ravvedesse la necessità;
- ✓ riportare al termine degli interventi effettuati nei servizi igienici e nei vuotatoi data, ora e firma leggibile dell'operatore/operatrice sull'apposito Cartello ivi esposto e ben visibile all'utenza.

## ART. 12

### STANDARD DEL SERVIZIO E PERIODICITA' DEGLI INTERVENTI

Il servizio dovrà essere erogato secondo diversi standard qualitativi, legati a modalità e frequenze prestazionali prefissate per tipologia di aree di intervento, così come indicato nel documento Allegato 2.

Le pulizie ordinarie comprendono le pulizie continuative quotidiane e periodiche; le pulizie straordinarie sono solo su chiamata.

Il Servizio dovrà risultare così strutturato:

- 1. Sanificazione:** per sanificazione si intende l'esecuzione di interventi a carattere continuativo e routinario, che dovranno essere svolti presso tutte le macro-aree e sotto-aree descritte con le frequenze indicate nell'Allegato 2.
- 2. Pulizie periodiche/risanamento :** per pulizie periodiche/risanamento si intendono prestazioni di tipo radicale, per l'eliminazione di qualsiasi traccia di sporco e polvere da tutte le superfici dure, resilienti e tessili compresi i pavimenti e tutte le superfici sia orizzontali che verticali, nonché da tutte le superfici difficilmente accessibili durante la sanificazione giornaliera, da eseguire a cadenza dilazionata e programmata, con periodicità differenziata secondo la classificazione dell'area di intervento e secondo la tipologia dell'intervento richiesto con utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei differenti substrati. L'elenco delle prestazioni periodiche/risanamento richieste e delle frequenze prestabilite sono indicate per singole categorie di aree di intervento nell'Allegato.
- 3. Ad avvenuta aggiudicazione e stipula del contratto** dovrà procedersi alla definizione ed accettazione del P.D.I. di cui all'art.29 del Disciplinare di gara al quale si rinvia.

Le pulizie periodiche/risanamento saranno effettuate in tutti i giorni settimanali in orari con minor carico di attività e minor presenza di accesso, preferendo per tale attività la fascia oraria pomeridiana onde evitare turbativa allo svolgimento delle attività istituzionali, nel rispetto della frequenza stabilita; detta frequenza, potrà essere riprogrammata per esigenze specifiche.

L'appaltatore provvederà alle pulizie periodiche/risanamento assicurando l'esecuzione puntuale di tutte le prestazioni. L'avvenuta esecuzione delle attività di pulizia periodica/risanamento dovrà essere attestata al termine di ogni intervento, dai referenti aziendali su apposita modulistica.

L'assetto delle modalità e frequenze delle prestazioni codificate potrà, in fase di avvio contrattuale ed anche in corso d'appalto, subire cambiamenti, per esigenze dell'Ente, senza apportare modifiche ai corrispettivi.

Si richiede il ripristino degli ambienti trattati con l'ordine precedente alle operazioni di pulizia. In presenza di visibili ed importanti situazioni di sporco/imbrattamento l'operatore dovrà provvedere a segnalare prontamente tale situazione al responsabile dell'U.O./Servizio, che valuterà la necessità di richiedere un intervento straordinario, qualora questa situazione non possa rientrare per entità e tipologia di intervento nelle pulizie ordinarie e quotidiane previste per la zona interessata.

**4. Raccolta rifiuti:** il personale dell'appaltatore deve provvedere a convogliare, cioè trasferire i rifiuti urbani e sanitari non pericolosi presenti all'interno dei contenitori che si trovano presso tutti gli spazi e ambienti delle strutture servite ai vari punti di raccolta e stoccaggio (c.d. Isola ecologica) che si trovano all'interno delle aree di pertinenza dell'Ente e che questi avrà cura di individuare e comunicare all'appaltatore prima dell'avvio delle prestazioni concordando, se del caso, con questi, i percorsi che dovranno essere seguiti dagli operatori dell'appaltatore per la traslazione dei rifiuti. I sacchi ed i contenitori dei rifiuti asportati durante l'esecuzione del servizio devono essere integri e ben chiusi onde evitare la fuoriuscita di materiale durante il trasferimento.

La raccolta deve essere effettuata tutti i giorni con frequenza commisurata alla produzione degli stessi. Ogni appaltatore dovrà comunque conformarsi ad eventuali modifiche normative in materia o ai protocolli che dovessero intervenire nel periodo contrattuale.

Ciascun Soggetto aggiudicatario per lo svolgimento del servizio deve fornire le seguenti tipologie di sacchi per rifiuti rispettando le caratteristiche di minima sotto riportate:

Sacchi a soffietto in polietilene di colore nero per raccolta dei rifiuti assimilati agli urbani, rispettivamente delle dimensioni di cm. 70 x 110 ca. di spessore non inferiore a mm. 0,07 e di cm. 55x 64 ca. di spessore non inferiore a mm. 0,03 che dovranno essere atossici, non inquinanti;

Sacchi a soffietto in polietilene di colore verde per raccolta differenziata di rifiuti organici, rispettivamente di dimensioni di cm. 70 x 110 ca. di spessore non inferiore a mm. 0,09 e di cm. 55 x 64 ca. di spessore non inferiore a mm. 0,05, che dovranno essere atossici, non inquinanti, resistenti a contenere materiale organico;

Sacchi a soffietto in polietilene trasparenti per la raccolta differenziata della carta e della plastica, dimensioni cm. 70 x 110 ca. di spessore non inferiore a mm. 0,09.

#### ART. 13 METODOLOGIE DI INTERVENTO

Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale deve essere eseguito nel rispetto di una corretta metodologia di intervento alla quale gli operatori di ciascun appaltatore dovranno attenersi come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito esposto:

- ✓ lo sporco deve essere asportato e non semplicemente spostato;
- ✓ nella pulizia e/o lavaggio dei pavimenti si dovrà passare prima lungo il perimetro delle zone, successivamente sulla restante superficie, retrocedendo con movimento ad "S";
- ✓ per il lavaggio con macchina "lava-asciuga", preliminarmente dovrà essere eseguito il lavaggio manuale della zoccolatura/battiscopa e del perimetro;
- ✓ le operazioni di pulizia devono procedere dal fondo verso l'uscita e dall'alto verso il basso;
- ✓ le operazioni di pulizia devono essere eseguite a partire dalle zone meno sporche e poi a quelle più sporche;
- ✓ deve essere privilegiato l'utilizzo di materiale pre-impregnato e/o monouso;
- ✓ il panno utilizzato dovrà essere sostituito ad ogni stanza e/o servizio igienico;
- ✓ la polvere deve essere rimossa sempre con trattamento ad umido;
- ✓ dopo la scopatura di una superficie, lo sporco dovrà essere subito raccolto dall'operatore e gettato nel sacco portarifiuti;
- ✓ prima di procedere alla ceratura, dovrà essere eseguito il lavaggio a fondo dei pavimenti, con apposite macchine munite di spazzole, per eliminare i preesistenti strati di cera e lo sporco accumulatosi nelle fughe o fessure dei pavimenti, onde ottenere una completa deceratura; si procederà quindi ad una accurata pulizia della zoccolatura ed alla posa in opera di stratificazioni

successive differenziate di film polimerico auto lucidante;

- ✓ si dovrà provvedere ad areare i locali durante le operazioni di pulizia, alla chiusura delle finestre, tapparelle e imposte degli stabili, senza arrecare danno o disturbo ai degenti/utenti/operatori eventualmente presenti;
- ✓ si dovrà provvedere, quando necessario, a spegnere le luci. Le stesse, se necessario, dovranno rimanere accese solo per il tempo utile allo svolgimento delle operazioni di pulizia;
- ✓ a fine turno di lavoro non si deve lasciare sul carrello materiale di pulizia bagnato per non favorire lo sviluppo batterico;
- ✓ le attrezzature devono essere lasciate pulite e in perfetto ordine a fine turno di lavoro;
- ✓ i sacchi contenenti i rifiuti devono essere sigillati e trasportati ai punti di raccolta.

Il personale di ciascun Soggetto aggiudicatario, in tutte le operazioni di pulizia in UU.OO./Servizi (es. Neonatologia, Oncologia, DH Oncologico, Sale Operatorie, Sala Parto, Rianimazione, UCIC, ecc.) nei quali è possibile accedere solo dopo aver indossato adeguati DPI (es. calzari, sovracamice, ecc.), potrà eseguire il proprio intervento (quotidiano o periodico/straordinario) solo dopo aver adeguatamente indossato i DPI previsti, che andranno mantenuti per tutto il tempo di permanenza nell'ambiente suddetto e rimossi solo al termine delle operazioni di pulizia, oppure prontamente sostituiti in caso di rottura degli stessi.

I DPI rimossi dovranno essere smaltiti adeguatamente prima di uscire dall'UO/Servizio. È tassativamente vietato accedere a tali zone senza i DPI, così come mantenerli per le operazioni di pulizia al di fuori di tali ambienti. Le UU.OO./Servizi che richiedono l'utilizzo di DPI per l'accesso, dovranno essere sanificate per prime nella programmazione giornaliera/periodica, al fine di ridurre contaminazioni crociate fra i vari ambienti oggetto delle operazioni di pulizia. Se ciò non fosse possibile, le attrezzature dovranno essere adeguatamente pulite prima dell'utilizzo/accesso in questi ambienti. Per quanto occorra si rinvia ai DUVRI predisposti da ciascun Ente delegante e qui allegati.

Nell'esecuzione dei lavori di pulizia, la ditta Appaltatrice dovrà adottare di propria iniziativa tutte quelle cautele che valgano a prevenire la possibilità di danni in genere e specialmente di infortuni. Le prestazioni oggetto del presente Capitolato debbono essere svolte nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia, con particolare attenzione a quelle di prevenzione infortuni e, in ogni caso, in condizioni di permanente sicurezza ed igiene.

I lavori di pulizia dovranno essere eseguiti a regola d'arte e garantire uno standard qualitativo ottimale e non dovranno ostacolare il regolare svolgimento delle attività e/o arrecare incomodo al pubblico ed al personale dipendente di ciascun dall'Ente.

L'esecuzione delle pulizie dovrà avvenire con il supporto di mezzi, tecniche e personale in grado di garantire l'elevato standard di igiene propria dell'ambiente tipico delle Strutture Sanitarie Ospedaliere.

#### ART. 14

##### SISTEMI FINALIZZATI AL MINOR CONSUMO DI PRODOTTI

Il Soggetto aggiudicatario deve garantire il minor consumo di prodotti chimici in tutte le fasi di processo che ne comportino l'utilizzo, nel rispetto delle specifiche schede tecniche. Tale aspetto deve prevedere l'utilizzo di adeguati sistemi e/o dispositivi di dosaggio, con relative procedure/istruzioni, che garantiscano il loro corretto uso e funzionamento per tutta la durata dell'appalto. Tutti i prodotti che necessitano di diluizione devono essere preparati all'inizio di ogni turno, utilizzando modalità che riducano al minimo la possibilità di errore da parte dell'operatore e, ove applicabile, tracciabili al fine del loro monitoraggio.

Per quanto occorra si ricorda il rispetto dei criteri minimi ambientali vigenti.

#### ART. 15

##### SGOMBERO NEVE PER ACCESSI PEDONALI

Il Soggetto aggiudicatario dovrà provvedere tempestivamente, al verificarsi delle nevicate, a mantenere costantemente sgomberi dalla neve gli accessi/ingressi pedonali ai presidi/strutture dell' Ente i relativi marciapiedi e passaggi pedonali comprese le scale e le rampe esterne, le uscite antipanico con spargimento di idonei prodotti atti ad evitare la formazione di poltiglia o di ghiaccio

#### ART. 16 PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

Entro 20 (venti) giorni dal compimento dell'ultimo sopralluogo ciascun appaltatore, sulla base del proprio Progetto tecnico presentato in sede di offerta, dovrà fornire all'Amministrazione un Piano dettagliato degli Interventi (P.D.I.) che comprenderà almeno le seguenti informazioni:

- Riepilogo dei prezzi da praticarsi per i singoli servizi richiesti in relazione alle circostanze proprie dell' Ente (es. estensione delle superfici, ore stimate per i servizi di ausiliario, ecc.);
- Piano di erogazione dei singoli servizi con indicazione di tipologie di intervento, modalità di esecuzione, frequenze, orari di intervento etc.;
- Cronoprogramma con le tempistiche di avvio e messa a regime di tutti i servizi richiesti;
- Schede di sicurezza e tecniche dei prodotti e delle attrezzature/macchinari utilizzati;
- Modalità di gestione delle contestazioni e delle penali con riferimento al piano dei controlli specifici in contraddittorio;
- Elenco del personale e dei sistemi di sicurezza da adottarsi, compresa la richiesta di indicazione dell'Unione di coordinamento ex D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii. e la richiesta di locali idonei da adibirsi ad uso ufficio/magazzino;
- Condivisione del sistema di fatturazione

Con riferimento al Piano di erogazione dei singoli servizi, si precisa che il citato Piano Dettaglio degli Interventi dovrà esplicitare:

- a) il Piano di lavoro giornaliero per ogni area di intervento indicante:
  - gli orari giornalieri di intervento nelle diverse sedi;
  - le attrezzature impiegate nelle diverse aree per l'esecuzione del servizio;
  - il numero degli operatori addetti;
  - i compiti specifici assegnati;
- b) il Piano delle attività con frequenza diversa da "giornaliera", compresi i giorni in cui verranno rese le prestazioni, indicante:
  - tipo di operazione;
  - frequenza;
  - calendario di intervento;
  - le attrezzature impegnate;
  - il numero di operatori addetti.
- c) il Piano di gestione delle risorse umane
- d) il Piano per la sicurezza
- e) il Piano di verifica e controllo del servizio

Il suddetto documento, una volta accettato, potrà essere variato solo previa approvazione dell'Ente.

Ciascun appaltatore è tenuto altresì a documentare le prestazioni di risanamento e di pulizia straordinaria eseguite mediante appositi Fogli di lavoro, da approntare a cura dello stesso appaltatore, presentare e condividere con l'Ente in occasione dell'avvio dell'appalto. Tali fogli dovranno essere consegnati a cura dell'appaltatore ai Referenti dell'Ente per la sottoscrizione autografa da parte di questi e la successiva presentazione al medesimo Ente in allegato alla relativa fattura.

Le attività di erogazione dei servizi, dovranno essere svolte senza intralciare o pregiudicare le attività lavorative del personale dell'Ente e le attività di servizio pubblico che si svolgono all'interno delle aree oggetto dell'affidamento, nell'ambito delle fasce orarie, che potranno essere diverse per i singoli edifici;

#### ART. 17 CONTROLLO DEL SERVIZIO

Tutti i servizi previsti nella presente Sezione sono soggetti al costante controllo da parte di personale dell'Ente specificamente incaricato presso ciascuna struttura, ciascuno per quanto di competenza. I controlli si svolgono nel contraddittorio tra le parti. I controlli del servizio di pulizia e sanificazione ambientale effettuati da parte del personale specificatamente incaricato vertono sulla esecuzione delle prestazioni previste, sui prodotti e sulle attrezzature utilizzate, sul raggiungimento degli standard qualitativi attesi, sull'idoneità e adeguatezza del comportamento tenuto dal personale, sulle modalità organizzative complessive del servizio e su ogni altra circostanza relativa alla corretta esecuzione del servizio, pur nel rispetto dei ruoli e delle prerogative di ciascuno.

Il Soggetto aggiudicatario deve proporre all'Ente i controlli che intende mettere in atto a garanzia dell'efficacia degli interventi di pulizia, tenuto conto delle diverse aree di intervento, periodicità, ecc.

Qualora dovesse emergere, dai controlli che saranno effettuati, la mancata o inesatta esecuzione delle prestazioni previste dal presente Capitolato, il Soggetto aggiudicatario è tenuto all'immediata esecuzione delle attività contemplate in funzione di ripristino/risanamento. In caso contrario ne sarà data immediata notizia alla Direzione Medica e al Direttore dell'esecuzione del contratto tramite apposita Scheda di segnalazione di non conformità.

Ove non segua, da parte dell'appaltatore il tempestivo ripristino/risanamento del disservizio accertato in contraddittorio si procederà all'irrogazione delle sanzioni previste.

Qualora invece durante i suddetti controlli emergessero dubbi/inconciliabilità e/o ove non si manifesti un giudizio univoco, si potrà fare ricorso a strumenti/dispositivi di misura destinati a chiarirne l'esito delle ispezioni.

Alcuni esempi di indicatori che potranno essere utilizzati nei controlli da parte dei referenti dell'Ente:

- ✓ presenza di ragnatele, rifiuti, aloni, residui di calcare, impronte, colature secche, macchie, accumulo eccessivo di polvere negli angoli o sotto i termosifoni, cestini non svuotati, aloni sullo zoccolo del pavimento, residui del passaggio di pulizia;
- ✓ mancato rispetto del calendario previsto per le attività di pulizia periodica;
- ✓ utilizzo di materiale/attrezzature inadeguate, in cattivo stato di manutenzione, non previste dal presente Capitolato;
- ✓ aderenza ai protocolli in uso presso il reparto/servizio in cui viene effettuata la rilevazione;
- ✓ rispetto delle fasce orarie;
- ✓ eventuali dati rilevati con le schede dei questionari di monitoraggio della qualità percepita distribuiti agli utenti riguardo alla valutazione delle prestazioni di pulizia del reparto, pulizia e igiene dei servizi igienici del reparto, ambiente e comfort.

I Responsabili indicati dall'Ente, ciascuno per le proprie specifiche competenze, hanno il diritto di accedere in ogni momento nei locali di deposito dei macchinari e attrezzi, e controllarne lo stato di manutenzione e di funzionamento alla presenza dell'incaricato dell'appaltatore. Inoltre gli stessi incaricati dovranno poter esprimere l'eventuale mancata soddisfazione riguardo a comportamenti/azioni scorretti degli operatori dell'appaltatore, cui dovrà seguire una valutazione oggettiva del comportamento segnalato per iscritto e l'eventuale allontanamento del/gli operatore/i interessato/i.

#### ART. 18

#### PERSONALE DIPENDENTE-TRATTAMENTO DEI LAVORATORI

Tutto il personale adibito ai servizi appaltati lavorerà alle dirette dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità dell'appaltatore, sia nei confronti dell'Ente che nei confronti di terzi, che nei riguardi delle leggi sull'assicurazione obbligatoria e di tutte le altre leggi e normative vigenti in materia.

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra l'Ente ed il personale del Soggetto aggiudicatario addetto all'espletamento del servizio.

L'appaltatore riconosce che l'Ente è e sarà estraneo a qualsiasi vertenza economica o giuridica tra l'appaltatore stesso ed il proprio personale dipendente. L'obbligo permane anche dopo la scadenza del contratto.

Eventuali assenze improvvise del personale (es. malattie) dovranno essere gestite dall'appaltatore il quale dovrà provvedere alla sostituzione degli assenti con altri operatori (idonei, formati, visitati e in regola con la normativa vigente) onde poter garantire la continuità del servizio.

#### ART. 19

#### DIVISE

Il personale dovrà presentarsi in servizio in modo decoroso, indossando idonea divisa fornita dall'appaltatore, provvista di pantalone e casacca, sempre pulita, con l'indicazione dell'aggiudicatario e con cartellino di riconoscimento individuale riportante nome, cognome, numero di matricola e la fotografia.

Il soggetto aggiudicatario si obbliga a monitorare il lavaggio e disinfezione delle divise del personale in servizio, che deve essere certificato quale corrispondente alle norme di tutela ambientale della salute.

Qualora il genere di prestazione lo richieda, il personale dovrà indossare i presidi di protezione individuale conformi alle norme di igiene del lavoro (guanti, calzari, ecc.). Il colore della divisa deve essere concordato con l'Ente al fine di non confondere il personale con altre qualifiche professionali già presenti nelle sedi di lavoro.

#### ART. 20

#### FORMAZIONE

Tutto il personale impiegato per il servizio in oggetto deve essere formato nel campo della pulizia e sanificazione e deve risultare appositamente addestrato per l'esatto adempimento degli obblighi assunti in relazione alle particolari caratteristiche dell'ambiente da pulire, dimostrando di essere a conoscenza delle norme di sicurezza personale, dei criteri di pulizia e sanificazione e delle corrette procedure di intervento di tutte le operazioni che gli competono e di essere in grado di assicurare metodologie prestazionali atte a garantire un elevato standard di igiene ambientale. A tal fine ciascun appaltatore, per quanto di competenza, si impegna a:

- ✓ istruire gli operatori con specifici corsi professionali all'inizio del presente appalto da ripetere durante la vigenza del contratto



(un corso all'anno, ovvero maggior frequenza se così proposto nella propria offerta);

- ✓ fornire il calendario dei corsi, tenendo presente che tutto il personale impiegato per l'esecuzione delle pulizie in ambito sanitario deve aver partecipato al primo corso entro tre mesi dalla data di decorrenza del contratto;
  - ✓ certificare la partecipazione ai corsi per ogni dipendente.
- I corsi di formazione ed aggiornamento saranno a completo carico dell'appaltatore

#### ART. 21

##### IDONEITA' AL SERVIZIO

Tutto il personale dovrà rispondere a requisiti di idoneità sanitaria, psico-attitudinali e di legge in relazione alla finalità ed alle caratteristiche del servizio. Il personale dovrà, inoltre, essere sottoposto dall'appaltatore a controlli sanitari che ne attestino l'idoneità; dovrà essere in regola con tutte le vaccinazioni obbligatorie; l'Ente non sarà responsabile degli infortuni sul lavoro e delle malattie contratte dai dipendenti dell'assuntrice del servizio, la quale ha l'obbligo di iscrivere tutti i propri dipendenti agli Istituti previdenziali-assistenziali ed infortunistici obbligatori per legge e secondo i contratti di categoria del territorio.

Il personale in servizio dovrà possedere l'età lavorativa secondo norma di legge, comunque di età non inferiore ai 18 anni ed avere una buona conoscenza della lingua italiana.

#### ART. 22

##### COPERTURA ASSICURATIVA

I dipendenti dell'aggiudicatario dovranno fruire di adeguata copertura assicurativa contro infortuni e malattie nonché contro i danni causati a terzi dall'attività oggetto del presente appalto. Gli oneri derivanti dalla costituzione o dal rinnovo delle predette coperture assicurative e dalle vigenti previdenze saranno integralmente a carico dell'appaltatore. Ciascun Soggetto aggiudicatario deve fornire prova di aver regolarmente soddisfatto gli obblighi relativi alle assicurazioni sociali ed infortunistiche obbligatorie nonché agli obblighi contrattuali nei confronti del proprio personale impiegato anche nel caso di soci di cooperativa; al riguardo l'appaltatore è tenuto a presentare la documentazione a comprova di quanto sopra. Il Soggetto aggiudicatario dovrà fornire, anche durante il periodo di svolgimento del servizio, su semplice richiesta dell'Ente prova di avere regolarmente soddisfatto i suddetti obblighi.

In caso di inadempimento da parte dell'appaltatore degli obblighi di cui al presente articolo, l'Ente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, avvalendosi della clausola risolutiva espressa di cui al codice civile art.1456 del Codice Civile.

#### ART. 23

##### NORME COMPORTAMENTALI

L'appaltatore, per quanto di competenza, dovrà provvedere alla sostituzione del personale non ritenuto idoneo e competente, segnalato dai referenti competenti dell'Ente entro e non oltre il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione.

E' fatto divieto al personale dell'appaltatore:

- ✓ utilizzare le macchine e le attrezzature presenti negli uffici (es. telefoni, computer, fotocopiatrici, ecc.);
- ✓ visionare e disordinare carte, pratiche, documenti, corrispondenza, ovunque collocati e divulgare notizie a terzi.
- ✓ aprire cassetti ed armadi;
- ✓ utilizzare il cellulare, apparecchi fotografici, ecc.;
- ✓ introdurre estranei nelle sedi ove si effettuano le pulizie;
- ✓ fotografare, riprendere o filmare con qualsiasi apparecchiatura ambienti, operatori, utenti, degentie personale presente all'interno delle strutture servite.

Contestualmente è fatto obbligo al personale di ciascun appaltatore di:

- ✓ mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti e per quanto riguarda tutta la documentazione che si dovesse trovare a spostare o comunque maneggiare nei vari uffici, nonché di qualsiasi altra notizia su pazienti o dipendenti dell'Ente, pena l'allontanamento dal servizio e il deferimento all'autorità giudiziaria;
- ✓ essere a conoscenza di tutte le prescrizioni previste nel contratto; rispettare gli orari di inizio e fine servizio giornaliero concordati;
- ✓ economizzare l'uso dell'energia elettrica spegnendo le luci non necessarie, nonché l'utilizzo dell'acqua;
- ✓ attenersi a tutte le norme di sicurezza sul lavoro mantenendo un comportamento prudente e responsabile, rispettoso dei luoghi e delle persone.

L'appaltatore deve presentare all'Ente prima dell'inizio dell'appalto un Elenco di tutto il personale impiegato, accompagnato da fotocopie del documento di identità di ciascuno. Tale elenco, che dovrà essere sempre aggiornato in caso di eventuali variazioni, dovrà specificare:

- ✓ il nominativo e l'anagrafica di base;
- ✓ la sede di lavoro;
- ✓ la qualifica;
- ✓ la mansione
- ✓ il livello retributivo;
- ✓ la data di assunzione;
- ✓ eventuali ulteriori notizie concernenti l'assunzione;
- ✓ il numero di iscrizione agli Enti Previdenziali.

L' appaltatore ed il personale dipendente debbono uniformarsi a tutte le norme generali e speciali comunque istituite da ciascun Ente.

L' appaltatore assumerà, compatibilmente con le sue esigenze organizzative e di qualità del servizio, il personale della ditta uscente. Al riguardo si fa espresso rinvio alla "Clausola sociale" e a tutto quanto ivi stabilito.

L' Ente contraente potrà non procedere alla liquidazione delle competenze in difetto di idonea attestazione rilasciata dall'Autorità competente, comprovante l'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi e di ogni altro onere in materia di legislazione del lavoro.

#### ART. 24 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione del servizio è appannaggio del Soggetto aggiudicatore. Il servizio appaltato deve essere coordinato da un Coordinatore Responsabile del servizio, il cui nominativo dovrà essere comunicato all'Ente che dovrà essere reperibile telefonicamente o con altro mezzo durante gli orari di attività.

Tale responsabile ha il compito di programmare, coordinare, controllare e fare osservare al personale impiegato le funzioni ed i compiti stabiliti, di intervenire, decidere, rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero sorgere relativamente all'espletamento del servizio ed all'accertamento di eventuali danni.

In ciascuna delle strutture oggetto dell'appalto dovrà essere individuato un Referente operativo deputato alla gestione. Entro 30 (trenta) giorni dall'aggiudicazione, ciascun appaltatore deve trasmettere all' Ente i curriculum del Responsabile Coordinatore ed dei Referenti operativi. L' appaltatore dovrà altresì comunicare il nominativo ed il recapito telefonico di almeno un sostituto che assuma automaticamente compiti e responsabilità del Responsabile coordinatore e dei Referenti operativi in caso di irreperibilità, anche temporanea, dei medesimi.

Tutte le comunicazioni e contestazioni di inadempimento fatte in contraddittorio con il Responsabile Coordinatore o il Referente operativo si intenderanno fatte direttamente all'appaltatore.

Il servizio fornito deve essere sempre aggiornato con le più moderne tecniche di lavoro. Il Soggetto aggiudicatario deve utilizzare solo macchine, prodotti e attrezzature di comprovata validità ed affidabilità, per le quali vengono effettuati regolari controlli e manutenzioni. Il personale impiegato nel servizio dovrà essere adeguato sia numericamente che qualitativamente per la realizzazione delle pulizie programmate in base alla funzione dei locali, alla tipologia delle superfici, agli orari di intervento ed alle esigenze dell'attività svolta in ciascuna struttura.

#### SEZIONE III - SERVIZIO DI AUSILIARIATO

##### ART. 25

##### ART. 25.1 Caratteristiche del servizio

L'Operatore Economico aggiudicatario, sotto la propria responsabilità e con la propria organizzazione, dovrà assicurare il servizio di ausiliariato con un pool di operatori adeguato al compimento delle prestazioni previste dallo stesso, come meglio specificate di seguito, a seconda delle varie necessità programmate e non, e che devono coordinarsi ed integrarsi anche in relazione alle specifiche disposizioni dei Servizi Infermieristici Aziendali, al fine di garantire la migliore efficienza del servizio affidato. Il servizio dovrà essere assicurato nell'arco dell'intero anno e, ove necessario, per 24 ore al giorno, con una turnazione funzionale alle esigenze e secondo le modalità organizzative ritenute più idonee dalla ditta aggiudicataria e presentate nella documentazione tecnica di gara. I turni di lavoro predisposti e assegnati agli operatori, anche sulla base delle indicazioni provenienti dai Servizi Infermieristici Aziendali dovranno essere sempre comunque assicurati dalla ditta aggiudicataria e l'inosservanza darà luogo all'applicazione di una penale, come previsto al successivo articolo "Penali".

Nel rispetto delle normative vigenti relative alla figura dell'ausiliario, la Ditta aggiudicataria, sotto la propria responsabilità ed organizzazione, dovrà garantire le seguenti attività:

- Allestimento e rifacimento dei locali adibiti ad attività sanitaria;
- Rifacimento letto vuoto;
- Sanificazione barelle e carrozzine;
  - Sanificazione ordinaria e finale dell'unità di degenza (letto, comodino, armadio, corpi illuminanti postea parete sopra il letto, sedia, tavolino, asta porta flebo, etc.);
  - Preparazione dell'ambiente per il pasto e dove necessario aiuto nella distribuzione, attività di riordino del materiale e

dell'ambiente dopo il pasto;

- Trasporto e trasferimento dei pazienti, deambulanti e non, tra i vari servizi dei Presidi Ospedalieri (radiologia, Sale operatorie, servizi di diagnostica, etc.), su indicazione del personale infermieristico e con mezzi appropriati allo stato di salute valutato dal personale sanitario (a piedi, carrozzina, barella, letto); trasporti e trasferimenti da soli o con infermiere sulla base del bisogno assistenziale valutato dal personale sanitario;
- Trasporto del materiale biologico ai servizi diagnostici;
  - Trasporto e approvvigionamento di materiale in situazione di routine e di urgenza (es. materiale sterile o da sterilizzare, materiale di cancelleria, etc.);
  - Trasporto di farmaci e presidi medico-chirurgici che necessitano alle strutture in orari e giorni in cui non è prevista la consegna programmata, dalla farmacia o dai magazzini, ai reparti;
  - Trasporto di richieste e documentazione varia dai reparti ai servizi e viceversa (es. richieste di esami, visite specialistiche, di consulenze, ritiro referti, cartelle cliniche, etc.);
  - Attività di pulizia di attrezzature sanitarie e strumenti all'interno delle Unità Operative nonché attività esclusivamente residuali e di emergenza di pulizia di arredi e ambienti (es. bagni, cucinette, stanze di degenza, sale visite, etc) applicando le procedure aziendali;
- Raccolta e allontanamento del materiale sporco;
  - Supporto alle attività chiusura dei contenitori dei rifiuti ospedalieri a rischio infettivo (ROT), con le modalità previste dalla normativa per ciascuna tipologia e secondo procedura aziendale;
- Chiusura sacchi della biancheria normale e infetta;
- Sistemazioni dei magazzini e depositi;
  - Attività semplici di tipo burocratico di supporto alle attività sanitarie e su indicazione del personale infermieristico (fotocopie, fax, ricezione telefonate, etc.);
  - Altre attività di supporto al servizio infermieristico e alle attività sanitarie, su richiesta del personale infermieristico.

L'organizzazione del personale e degli orari, pur essendo a cura della Ditta aggiudicataria, dovranno essere concordati con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) o suo incaricato e dovranno rispettare gli standard quantitativi e qualitativi offerti in sede di gara, nell'ambito dei parametri minimi organizzativi forniti nelle tabelle che seguono:

UU.OO - Articolazione servizio - Giorni anno - Ore presenza/die - Unità presenti - Ore anno Il fabbisogno presunto annuo di ore dovrà essere erogato con autonomia organizzativa dalla Ditta aggiudicataria.

L'Impresa è tenuta ad esplicitare in maniera dettagliata, nel proprio progetto tecnico, tutte le modalità con cui intende dare esecuzione a quanto richiesto.

Il servizio in oggetto potrà subire modificazioni in corso di contratto per adeguarsi alle modificazioni nell'organizzazione interna intervenute a seguito di nuove esigenze organizzative aziendali, prescrizioni normative, regolamenti e/o disposizioni regionali o nazionali.

L'Azienda mette a disposizione le attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio che dovranno essere utilizzate con la massima diligenza e cura da parte del personale della ditta aggiudicataria. Resta fin d'ora inteso che l'Impresa risponderà di ogni e qualsiasi danno causato ai beni mobili ed immobili nell'espletamento dei servizi previsti in appalto.

#### **ART. 25.2 Obblighi della ditta aggiudicataria.**

Per lo svolgimento del servizio richiesto, la Ditta aggiudicataria si dovrà avvalere di proprio personale dipendente il cui elenco nominativo dovrà essere comunicato all'ASP di Enna prima dell'avvio del servizio.

Ogni eventuale variazione dell'elenco dovrà essere tempestivamente comunicata e motivata al massimo entro 10 giorni.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire obbligatoriamente nel corso del periodo contrattuale:

- La continuità delle prestazioni da parte degli stessi operatori;
- La copertura dei turni in caso di assenza del proprio personale;
  - L'utilizzazione degli strumenti informativi predisposti dalle strutture aziendali relativamente ad ogni aspetto sia sanitario che amministrativo dell'attività oggetto del presente capitolato;
  - Di uniformarsi ai protocolli, procedure e linee guida adottati dall'ASP di Enna e formalmente comunicati al momento dell'avvio dell'appalto o nel corso di esso;
  - L'applicazione delle norme contrattuali relativamente al CCNL di categoria applicato e degli obblighi derivanti dal decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
  - L'idoneità sanitaria degli operatori, rilasciata da un medico competente dell'operatore economico aggiudicatario.

La Ditta aggiudicataria si impegna, inoltre, a garantire che il proprio personale:

- a) assuma comportamenti rispettosi dei principi e delle regole etico-deontologiche;
- b) conosca le misure idonee per la protezione individuale e garantisca la sicurezza anche dal punto di vista igienico-sanitario circa le prestazioni rese;
- c) rispetti la puntualità e le modalità di erogazione delle prestazioni;
- d) assumi nei riguardi delle persone assistite e del personale interno della Azienda comportamenti che garantiscano



- la sicurezza ed improntati alla massima educazione e correttezza;
- e) presenti sempre un'immagine ordinata;
  - f) sia dotato di abbigliamento adeguato: divisa (casacca e pantaloni) dove prevista, calzature idonee camici se necessari;
  - g) esponga il cartellino identificativo con le generalità, la qualifica e l'indicazione della Ditta di appartenenza;
  - h) si sottoponga alle visite, controlli periodici, vaccinazioni e ogni altro adempimento previsto dalle norme vigenti;
  - i) rispetti il divieto di fumare;
  - j) prenda disposizioni esclusivamente dal Coordinatore responsabile del servizio nominato dalla Ditta aggiudicataria.
- La Ditta aggiudicataria nello svolgimento del servizio oggetto dell'appalto dovrà, inoltre, evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dei servizi, anche sostituendo eventuale personale che non risponda pienamente ai requisiti di cui sopra, o si rivelasse incapace di svolgere in maniera soddisfacente la propria attività, su segnalazione dei Responsabili del Servizio Infermieristico Aziendale.

#### **ART. 25.3 Riservatezza delle informazioni**

La Ditta aggiudicataria si impegna a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati sanitari e/o di qualunque altro genere relativi all'attività svolta presso l'ASP di Enna, di cui verranno a conoscenza in conseguenza dei servizi resi, vengano considerati strettamente riservati e come tali trattati, secondo quanto previsto dalla normativa e regolamento aziendale vigenti.

#### **ART. 25.4 Formazione.**

La ditta appaltatrice si impegna a realizzare attività di aggiornamento professionale nei confronti dei propri operatori impegnati nel servizio. Tale attività di formazione dovrà in ogni caso corrispondere a quanto indicato in sede di offerta tecnica. La Ditta aggiudicataria dovrà presentare con frequenza annuale un rapporto circa le attività formative realizzate.

#### **ART. 25.5 Sostituzione del personale assente.**

Qualora si verificassero assenze di personale, la Ditta aggiudicataria dovrà assicurare la sostituzione con personale di pari qualifica e professionalità di quello stabilmente utilizzato. Ciò si rende necessario per evitare interruzioni di servizio e per le necessarie valutazioni di qualità delle prestazioni erogate.

#### **ART. 25.6 Coordinatore responsabile del servizio della ditta aggiudicataria.**

La Ditta aggiudicataria dovrà nominare, prima dell'avvio del servizio, con apposita comunicazione scritta riportante il nome, la qualifica e i recapiti (telefono, e-mail), un Coordinatore responsabile del servizio, con funzioni organizzativo-gestionali dell'appalto e di interfaccia con i responsabili Aziendali del servizio.

Il Coordinatore dovrà essere presente in struttura per un numero di ore adeguate allo svolgimento delle sue funzioni e partecipare agli incontri con i Responsabili aziendali ogni qual volta richiesto. Dovrà inoltre essere reperibile 24 ore su 24 per la gestione di ogni imprevisto riguardante il servizio e il personale addetto.

Qualsiasi comunicazione e/o contestazione fatta al Coordinatore del servizio si intende fatta direttamente alla Ditta aggiudicataria.

In caso di assenza, il Coordinatore deve essere sostituito da persona con pari competenze e poteri.

#### **ART. 25.7 Software**

La Ditta aggiudicataria del servizio dovrà mettere a disposizione, entro e non oltre 30 giorni dalla data di inizio del servizio, un software per la comunicazione con l'Azienda e per la gestione del servizio stesso.

Tale software dovrà essere web-based. Il portale dovrà permettere l'autenticazione dell'operatore utilizzatore attraverso un codice ed una password segreta e personale. Dovrà inoltre prevedere un sistema di profili e di abilitazioni che definiscono le competenze e la visibilità dei dati.

Il Fornitore dovrà effettuare adeguata formazione sulla gestione del software.

#### **ART. 25.8 Controlli.**

L'Aggiudicatario è tenuto ad eseguire regolari controlli sulle metodiche di intervento adottate al fine di verificare il costante rispetto dei livelli qualitativi del servizio, fornendole periodicamente i risultati all'Azienda Sanitaria attraverso la predisposizione di report dei controlli svolti entro 10 giorni dalla fine di ciascun bimestre (sistema di autocontrollo).

I controlli si riferiranno agli standard qualitativi e quantitativi anche indicati dalla Ditta in sede di offerta tecnica.

I controlli saranno eseguiti dal personale incaricato che potrà intervenire in qualsiasi momento senza preavviso.

Dei controlli sarà tempestivamente informato il Responsabile del Servizio dell'Aggiudicatario, il quale avrà la facoltà di presenziarvi.

I provvedimenti richiesti per regolarizzare il servizio, dovranno essere adottati tempestivamente. I controlli potranno attenersi in generale a:

- controlli di processo riguarderanno la verifica dell'applicazione di tutte le specifiche tecniche riguardanti personale e



procedure connesse al servizio.

- controlli di risultato consistono nella verifica del risultato e saranno effettuati con la periodicità che verrà determinata, in contraddittorio con il personale incaricato dalla Ditta.

#### ART. 26

##### STRUTTURE INTERESSATE DAL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere svolto nei PP.OO. e/o Unità Operative dell'ASP di Enna, nel rispetto degli orari, turni e giornate richieste, nonché del monte ore minimo previsto e comunicato al Soggetto aggiudicatario.

#### ART. 27

##### RAPPORTI CON PERSONALE INTERNO

Il personale adibito ai servizi in parola deve lavorare per gli aspetti prettamente assistenziali sulla base di un Piano di lavoro mensile contenuto nel P.D.I. predisposto dal Soggetto aggiudicatario che esponga la ripartizione delle unità nei vari ambienti di una medesima struttura interessata al servizio (ergo andranno proposti e concordati tanti Piani mensili quante sole le strutture interessate al servizio) sulla base delle esigenze manifestate da queste, nel rispetto del monte ore stabilito e con attuazione praticata dal Referente dell'appaltatore (altrove definito come Coordinatore responsabile del servizio) d'intesa con il Coordinatore Infermieristico/tecnico della Unità Operativa dell'Ente diriferimento (o dell'Infermiere interno in sua assenza). Il Coordinatore infermieristico/tecnico dell'Ente e il referente dell'appaltatore favoriscono la comunicazione fra personale medico, infermieristico, di supporto e altri operatori sanitari coinvolti nel piano di cura nel rispetto dei profili professionali e delle responsabilità degli operatori.

Il Coordinatore infermieristico/tecnico delle UU.OO. rappresenta il punto di riferimento tra l'Ente e il Referente dell'appaltatore ai fini del controllo periodico della qualità delle prestazioni erogate.

Per il personale da adibire all'esecuzione delle prestazioni di ausiliario, fermo quanto previsto al superiore art.1, comma 1i valgono – siccome ed in quanto applicabili - le prescrizioni di questo Capitolato tecnico.

#### ART. 28

##### ULTERIORI ELEMENTI INERENTI LA MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi di ausiliario hanno carattere di continuità e non sono passibili di interruzione. Le prestazioni dovranno essere eseguite negli orari concordati con i referenti esecutori del contratto di ogni singolo presidio.

L'appaltatore è tenuto a documentare le prestazioni rese mediante appositi Fogli di lavoro, da approntare a cura dello stesso appaltatore, presentare e condividere con l'Ente in occasione dell'avvio dell'appalto. Tali fogli dovranno essere consegnati a cura dell'appaltatore ai Referenti dell'Ente per la sottoscrizione autografa da parte di questi e la successiva presentazione al medesimo Ente.

L'erogazione dei servizi di ausiliario dovrà compiersi senza intralciare o pregiudicare le altre attività lavorative del personale dell'Ente e le attività di servizio pubblico che si svolgono all'interno delle aree oggetto dell'affidamento, nell'ambito delle fasce orarie, che, seppur ricomprese nella superiore indicazione, potranno comunque essere diverse per i singoli edifici nei quali è richiesto e svolto il servizio.

I servizi di ausiliario in questione sono soggetti al costante controllo da parte del personale dell'Ente specificamente incaricato presso ciascuna struttura, ciascuno per quanto di competenza. I controlli vertono sulla corretta esecuzione delle prestazioni previste, sul raggiungimento dello standard qualitativo, sull'idoneità e adeguatezza del comportamento e della tenuta della divisa e del materiale (in osservanza a quanto previsto anche dal presente Capitolato), sulle modalità organizzative di fornitura del servizio.

#### ART. 29

##### CONTROLLO DEL SERVIZIO

Tutti i servizi previsti nella presente Sezione sono soggetti al costante controllo da parte di personale dell'Ente specificamente incaricato presso ciascuna struttura, ciascuno per quanto di competenza. I controlli si svolgono nel contraddittorio tra le parti. I controlli del servizio di ausiliario effettuati da parte del personale specificatamente incaricato vertono sulla esecuzione delle prestazioni previste, sul raggiungimento degli standard qualitativi attesi, sull'idoneità e adeguatezza del comportamento tenuto dal personale, sulle modalità organizzative complessive del servizio, sul rispetto dei Piani di lavoro mensili e su ogni altra circostanza relativa alla corretta esecuzione del servizio, pur nel rispetto dei ruoli e delle prerogative di ciascuno.

Qualora dovesse emergere, dai controlli che saranno effettuati, la mancata o inesatta esecuzione delle prestazioni previste dal presente Capitolato, il Soggetto aggiudicatario è tenuto all'immediata esecuzione delle attività contemplate in funzione

di ripristino/risanamento. In caso contrario ne sarà data immediata notizia alla Direzione Medica e al Direttore dell'esecuzione del contratto tramite apposita Scheda di segnalazione di non conformità.

Ove non segua, da parte dell'appaltatore, il tempestivo ripristino/risanamento del disservizio accertato in contraddittorio si procederà all'irrogazione delle sanzioni previste.

#### **SEZIONE IV - NORME COMUNI**

##### **ART. 30**

##### **RESPONSABILITÀ DELL'ASP DI ENNA E DEL SOGGETTO AGGIUDICATARIO**

Finalità del presente Capitolato tecnico prestazionale è anche la creazione di condizioni per un rapporto di collaborazione professionale tra L'Ente e L'Operatore Economico aggiudicatario, volto al conseguimento degli obiettivi di qualità prefissati. A tal proposito, l'Ente dovrà farsi carico di raccogliere tutti i dati e le informazioni necessarie per facilitare il Soggetto aggiudicatario nella migliore pianificazione, organizzazione e implementazione dei servizi appaltati anche per creare sinergie positive per i servizi, per l'utenza, per le attività che si svolgono nelle strutture e per l'Ente. Tale disposizione vale in particolare per il compimento delle operazioni di sopralluogo, definizione (e modifiche) del P.D.I. e avvio dei servizi.

A sua volta, ciascun Soggetto aggiudicatario, in corso di svolgimento delle prestazioni, dovrà garantire:

- ✓ il costante aggiornamento dei dati e delle informazioni legate alle attività relative all'oggetto dell'appalto;
- ✓ la possibilità, da parte dell'Ente di verifica e controllo delle prestazioni erogate al fine di determinare il livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi;
- ✓ il costante rispetto degli standard qualitativi delle prestazioni erogate, evitando o limitando al minimo i disagi causati da disservizi;
- ✓ il rispetto delle prescrizioni igieniche indicate dall'Ente nello svolgimento delle attività e dei Protocolli relativi alle attività di ausiliario;
- ✓ l'impiego di attrezzature, macchinari e prodotti, conformi quantitativamente e qualitativamente ai requisiti richiesti nei documenti di gara e nel Progetto tecnico presentato, e le relative manutenzioni ordinarie e straordinarie;
- ✓ la soddisfazione del personale dell'Ente, misurata attraverso monitoraggi sistematici a cura di questa atti a raccogliere evidenze circa il livello qualitativo dei servizi prestati in relazione alle previsioni del presente Capitolato.

##### **ART. 31**

##### **LOCALI DESTINATI AL SOGGETTO AGGIUDICATARIO**

In relazione al contratto d'appalto che sarà stipulato, l'ASP di Enna contraente metterà a disposizione del proprio appaltatore, appositi locali da adibire ad uso spogliatoio, a lavaggio di materiale vario ed a deposito attrezzature idonei all'uso e conformi a legge. Prima dell'inizio del servizio sarà redatto, in contraddittorio tra le parti, un verbale di cessione dei locali sopra citati. I locali sono concessi in comodato d'uso gratuito. Gli stessi, la cui manutenzione ordinaria è a totale carico del Soggetto aggiudicatario, devono essere conservati in buono stato di manutenzione e di pulizia (la pulizia e la raccolta dei rifiuti prodotti sono a completo carico del soggetto stesso). Ai sensi dell'art. 1803 del Codice Civile e seguenti, ciascun Soggetto aggiudicatario è considerato custode dei locali assegnatigli, nonché di tutto quanto in essi contenuto, sia di sua proprietà, che di proprietà dell'Ente, e ne risponde direttamente ed interamente, esonerando l'Ente per tutti i danni, diretti o indiretti, che ne possano derivare, conseguenti a fatti dolosi, colposi o a furti, da chiunque provocati. Le spese derivanti dalla fornitura di acqua, energia elettrica e riscaldamento, per i locali di servizio sopra indicati, sono a carico dell'Ente. Il Soggetto aggiudicatario è ritenuto responsabile della custodia delle chiavi dei locali affidatigli. Una copia delle predette chiavi, dovrà essere presente presso l'Ente. I locali, gli impianti e le attrezzature dovranno essere accessibili, in qualunque momento, agli addetti alla vigilanza e custodia dell'Ente per i controlli del caso o per l'esecuzione di interventi in emergenza.

Il Soggetto aggiudicatario si obbliga, per tutta la durata dell'appalto, a non mutare mai, pena la risoluzione contrattuale, la destinazione d'uso dei locali ad esso affidati. Il Soggetto aggiudicatario dovrà dotarsi, a proprie spese, di appositi locali da adibire a magazzino. La dislocazione di tali locali non deve rappresentare impedimento al corretto svolgimento ed alla continuità del servizio.

Al termine di ciascun contratto, l'appaltatore deve provvedere, a proprie spese, alla consegna dei locali all'Ente integri, in perfetto stato di conservazione e pulizia, e degli impianti in perfetta efficienza. La riconsegna deve risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra le parti.



**ART. 32**  
**PERSONALE DEL SOGGETTO AGGIUDICATARIO:**  
**ASSUNZIONE E TRATTAMENTO**

Nell'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto, il Soggetto aggiudicatario si obbliga ad applicare, per tutti gli addetti, soci o dipendenti, tutte le norme contenute nel CCNL corrispondente del comparto servizi, vigente al momento di esecuzione del servizio e le relative tabelle del costo orario.

Sarà, pertanto, obbligo di ogni Soggetto aggiudicatario corrispondere ai propri addetti ai lavori le retribuzioni ed i compensi non inferiori ai minimi stabiliti dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni ed osservare nei riguardi degli stessi tutte le previdenze assicurative, assistenziali e sociali previste dalla legge. I presenti obblighi vincolano il Soggetto aggiudicatario, anche se lo stesso non aderisce alle associazioni stipulanti o recede da esse, e tale vincolo è operativo verso tutti i lavoratori dipendenti impegnati nell'appalto, aderenti non alle associazioni sindacali firmatarie.

È fatta salva la facoltà dell'Ente di richiedere al proprio appaltatore, ogniqualvolta lo ritenga opportuno, la documentazione probatoria di tutti gli adempimenti sopra citati, ivi comprese le probatorie dei versamenti contributivi dei singoli dipendenti impegnati nel servizio. L'Ente si riserva, altresì, la facoltà di effettuare direttamente tutti gli accertamenti che riterrà opportuni coinvolgendo l'Ispettorato Provinciale del Lavoro ed ogni altra autorità pubblica di controllo al fine di assicurarsi che da parte del Soggetto aggiudicatario vengano osservate le prescrizioni suddette.

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra l'Ente contraente ed il personale addetto all'espletamento dei servizi appaltati, il quale deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità del relativo Soggetto aggiudicatario. Il Soggetto aggiudicatario riconosce che il proprio Ente risulta estraneo a qualsiasi vertenza economica e/o giuridica tra il Soggetto aggiudicatario stesso ed il proprio personale dipendente.

Il Soggetto aggiudicatario ha l'obbligo di osservare, e fare osservare dal proprio personale dipendente, oltre alle norme del presente Capitolato tecnico prestazionale, tutte le disposizioni interne che sono e saranno emanate dall'Ente, nonché le norme in vigore o emanate nel periodo contrattuale che disciplinano i contratti di servizio, la prevenzione e l'infortunistica, i contratti di lavoro, le assicurazioni sociali, nonché le leggi antinquinamento ed ogni altra disposizione e norma applicabile ai servizi in oggetto.

**ART. 33**  
**MANTENIMENTO DEL PERSONALE ATTUALMENTE IN SERVIZIO**

In applicazione ai sopra richiamati obblighi contrattuali si dispone che il Soggetto aggiudicatario, se diverso dall'attuale gestore - a prescindere dalla sua configurazione giuridica (impresa individuale, società commerciale, cooperativa, consorzio) - ha l'obbligo di assumere il personale già operante, mantenendo come condizione minima le medesime condizioni salariali e di impiego già usufruite.

**ART. 34**  
**PERSONALE ADIBITO AL SERVIZIO - PRESCRIZIONI**

Il personale adibito allo svolgimento di tutti i servizi dovrà essere in regola con la normativa specifica relativa alla tutela della salute nei luoghi di lavoro. Gli operatori adibiti ad operare presso strutture ad alto rischio dovranno essere idonei, secondo protocolli di sorveglianza sanitaria, da concordarsi in sede di definizione del DUVRI specifico.

L'Ente non sarà responsabile degli eventuali infortuni sul lavoro e delle malattie contratte dai dipendenti del proprio Soggetto aggiudicatario, il quale ha l'obbligo di iscrivere tutti i propri dipendenti agli istituti previdenziali, assistenziali ed infortunistici obbligatori per legge secondo i contratti di categoria nazionali e locali. Il Soggetto aggiudicatario ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi alla normativa vigente, alle direttive impartite dall'Ente per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale del Soggetto aggiudicatario.

L'appaltatore deve fornire all'Ente, prima della data di inizio contrattuale e trimestralmente durante l'esecuzione del servizio, l'elenco nominativo con relative qualifiche/mansioni del personale adibito ad ognuno dei servizi, compresi eventuali sostituti. Tale elenco deve essere tempestivamente aggiornato per le variazioni che dovessero intervenire. In ogni caso, il Soggetto aggiudicatario dovrà garantire per tutta la durata del contratto, ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile al compiuto e corretto espletamento di tutti i servizi, provvedendo ad eventuali assenze con immediata sostituzione.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Soggetto aggiudicatario si impegna a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive, al fine di assolvere agli impegni contrattuali assunti. Il numero delle unità previste dovrà tenere conto delle esigenze di turnazione, per garantire sia la continuità dei singoli servizi, sia il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori.



#### ART. 35

### DOTAZIONE DI DIVISE E D.P.I. PER IL PERSONALE DEL SOGGETTO AGGIUDICATARIO

Per l'esecuzione di ogni contratto d'appalto, il relativo personale adibito ad ogni servizio affidato deve indossare la divisa fornita a cura e spese del Soggetto aggiudicatario di foggia e colore concordati con l'Ente, tale da rendere identificabile il personale medesimo; il colore dovrà essere differente da quello dei dipendenti dell'Ente. La divisa, ai sensi e penale sanzioni del D.Lgs. n.81/2008 e ss.mm.ii. deve essere provvista di tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del Soggetto aggiudicatario (o subappaltatore) ed il servizio cui l'operatore è adibito. Detta divisa deve essere mantenuta in perfetto stato di pulizia e di decoro.

La divisa deve essere completata, a cura e spese del Soggetto aggiudicatario, da tutto il materiale monouso multiuso utilizzato come dispositivo di protezione individuale necessario ed utile all'ottimale svolgimento dei servizi (mascherine, copri scarpe, cuffie, guanti, tute, sovra camici, ecc.).

Sarà obbligo di ogni Soggetto aggiudicatario dotare tutti i propri operatori addetti allo svolgimento di tutti i servizi presso le aree ad alto rischio di specifiche divise da utilizzarsi esclusivamente in tali aree, adeguandosi ai protocolli vigenti nell'Ente.

E' fatto obbligo a ciascun Soggetto aggiudicatario di adottare i Dispositivi di protezione collettiva (DPC) e di fornire ai propri operatori, in ragione delle prestazioni che essi dovranno rendere i Dispositivi di protezione Individuale avendo cura di erogare a dette maestranze la formazione sull'uso dei D.P.I. Sarà cura dell'Ente convocare prima dell'avvio delle prestazioni la Riunione di coordinamento per la sicurezza onde procedere all'aggiornamento del DUVRI allegato al presente Capitolato tecnico prestazionale.

Per questo è fatto obbligo a ciascun Soggetto aggiudicatario di informare tempestivamente il proprio Ente del nominativo e degli elementi di contatto diretti (tel, mail, fax) del RSPP Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale.

Ogni soggetto aggiudicatario dovrà provvedere, contestualmente all'avvio delle prestazioni appaltate, ad individuare e nominare per le sedi di competenza uno o più Addetti di primo soccorso, uno o più Addetti antincendio, uno o più Preposti per la sicurezza in numero, qualifica, formazione, addestramento e aggiornamento rispondenti alle prescrizioni del D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii. riferendo tali nominativi all'Ente. Ove ed in quanto possa eventualmente occorrere si precisa a scanso di equivoci che in relazione a tutte le prestazioni affidate con riferimento a tutti i locali e le sedi dell'ASP di Enna oggetto della presente procedura e per tutto il personale impiegato nell'esecuzione delle prestazioni, il Soggetto aggiudicatario dovrà ottemperare con particolare scrupolo e rigore a tutte le prescrizioni, nessuna esclusa, sancite dal D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii. anche se non riportate nel presente Capitolato tecnico prestazionale ma comunque vincolanti *ex lege*.

#### ART. 36

### COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale di ogni Soggetto aggiudicatario che presta servizio nelle strutture dell'Ente è tenuto a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire in ogni occasione con diligenza professionale. Ogni Soggetto aggiudicatario deve perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni impartite dal proprio Ente impegnandosi a sostituire quegli operatori che chiedono motivo di fondata lagnanza da parte del medesimo Ente/.

In particolare, ogni Soggetto aggiudicatario deve curare che il proprio personale:

- ✓ svolga i servizi negli orari prestabiliti; non sono ammesse variazioni se non preventivamente concordate ed autorizzate;
- ✓ rispetti gli ordini di servizio seguendo le operazioni affidate, secondo le metodiche e le frequenze stabilite;
- ✓ mantenga un comportamento consono all'ambiente in cui opera, evitando di arrecare intralcio o disturbo al normale andamento delle attività sanitarie o amministrative;
- ✓ sia ben addestrato in relazione alle particolari caratteristiche dei compiti da svolgere;
- ✓ non prenda visione di documenti dell'Ente, mantenendo la più assoluta riservatezza in merito ai pazienti ed all'organizzazione ed andamento della medesima, di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio, pena l'allontanamento;
- ✓ si astenga dal manomettere apparecchiature, materiale sanitario e medicinali, di proprietà dell'Ente;
- ✓ indossi dignitosamente la divisa corredata, in modo visibile, della tessera di riconoscimento ed utilizzi tutti i necessari ed idonei D.P.I. forniti dal Soggetto aggiudicatario;
- ✓ consegni immediatamente i beni, eventualmente smarriti e rinvenuti nell'espletamento del servizio, qualunque sia il loro valore e stato, al proprio diretto responsabile che, sua volta, dovrà consegnarli al personale individuato dall'Ente;
- ✓ comunichi al Responsabile/Coordinatore di Reparto/Servizio tutte le eventuali rotture e/o guasti, eventualmente rilevati, ad impianti, attrezzature, materiale, ecc., nelle aree proprie di intervento durante e segnali tempestivamente ogni situazione anomala;
- ✓ prenda disposizioni solo dal proprio responsabile;
- ✓ rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia;
- ✓ rispetti il divieto di fumare;
- ✓ economizzi nell'uso dell'energia elettrica, spegnendo le luci che non è necessario tenere accese.



In caso di assenza improvvisa (es. malattia) il personale deve essere tempestivamente sostituito con altro personale, adeguatamente istruito e formato, al fine di garantire l'ottimale continuità dei servizi. Il Soggetto aggiudicatario dovrà assumersi la responsabilità di prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti a seguito di segnalazioni scritte e motivate da parte dell'Ente agli stessi riferite. Il Soggetto aggiudicatario di riferimento risponderà civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Ente derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

#### ART. 37

### FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Gli operatori addetti ai servizi dovranno essere stati appositamente addestrati in merito alle corrette procedure di intervento ed alle metodologie di lavoro, dimostrando di essere in grado di assicurare prestazioni atte a garantire l'elevato standard presupposto e richiesto dal presente Capitolato tecnico prestazionale. Inoltre, dovranno essere edotti riguardo ai rischi ai quali possono essere esposti in relazione ai servizi da rendersi, al corretto utilizzo dei D.P.I. ed a quant'altro si ritenga necessario per il corretto espletamento dei servizi in condizioni di sicurezza.

A tal fine, ogni Soggetto aggiudicatario dovrà effettuare a proprio carico corsi di formazione e, successivamente, di aggiornamento, obbligatori per tutto il personale impiegato, riguardanti le attività relative ai singoli servizi oggetto dell'appalto. Detti corsi dovranno essere articolati in funzione dei diversi ruoli professionali previsti nell'organizzazione dell'appalto. Il personale addetto alle aree ad alto/altissimo rischio deve essere appositamente formato, al fine di essere in grado di operare in modo adeguato all'interno di tali aree. Il Soggetto aggiudicatario dovrà, altresì, fornire, oltre ai programmi, il calendario dei corsi, il nome ed il cognome dei partecipanti, gli orari ed il luogo di svolgimento, nonché i docenti previsti. Tutto il personale deve avere partecipato al primo corso entro 3 (tre) mesi dall'avvio di ciascun servizio richiesto e attivato. I docenti devono essere persone qualificate a tale ruolo per titoli/competenza/professionalità in modo da assicurare l'efficacia della formazione. Ai corsi di formazione potrà partecipare quale Supervisore uno o più rappresentanti dell'Ente. Questo potrà comunque verificare in qualsiasi momento l'effettuazione e la conformità delle lezioni al programma di formazione.

La programmazione formativa prevista va mantenuta aggiornata in caso di nuove assunzioni, trasferimento e/o cambiamento di mansioni degli operatori. In relazione ad ogni evento formativo, il Soggetto aggiudicatario dovrà fornire al proprio Ente certificazione di avvenuta formazione degli operatori. Il piano di formazione e aggiornamento periodico del personale sarà illustrato dal soggetto candidato nella documentazione tecnico-progettuale di gara e sarà valutato dalla Commissione giudicatrice. Per gli adempimenti ex D.Lgs. 81/2008, e ss.mm.ii. e per la prevenzione delle infezioni acquisite nelle strutture sanitarie, la formazione dovrà ammontare ad un minimo di 8 (otto) ore per individuo, da assicurare entro 6 (sei) mesi dall'avvio di ciascun contratto. I contenuti specifici saranno valutati per la loro idoneità a quanto richiesto dalla normativa. I programmi di formazione proposti dal Soggetto aggiudicatario nel proprio Progetto tecnico, prima di essere avviati, dovranno essere sottoposti, per l'approvazione, all'Ente di riferimento, la quale potrà richiederne la modifica o l'integrazione.

#### ART. 38

### SUPERVISORE/RESPONSABILE DEL SOGGETTO AGGIUDICATARIO

Il Soggetto aggiudicatario è tenuto a designare ufficialmente e comunicare per iscritto ad aggiudicazione avvenuta un suo Rappresentante o Incaricato con funzione di *Supervisore/Responsabile* e Referente dell'appaltatore.

Il Soggetto aggiudicatario dovrà, inoltre, comunicare anche il nominativo degli eventuali sostituti ed il loro recapito telefonico in caso di assenza o impedimento dei titolari. A tale scopo, gli stessi dovranno essere dotati di telefono cellulare. Al Supervisore/Responsabile verrà tra l'altro affidata l'effettuazione, il coordinamento e la supervisione, in collaborazione con il personale dipendente dell'Ente, delle operazioni di controllo e organizzazione dell'appalto.

È fatto obbligo al Supervisore/Responsabile di controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni ed i compiti stabiliti. Tutte le contestazioni di inadempimento, ritardi, ecc, fatte in contraddittorio con il suddetto Supervisore/Responsabile, si intenderanno fatte direttamente al Soggetto aggiudicatario.

In particolare, il Supervisore/Responsabile, o suo incaricato, dovrà garantire una costante presenza nelle strutture dell'Ente e dovrà essere rintracciabile presso un preciso recapito telefonico, al quale si possa fare riferimento per ogni problema.

Egli dovrà avvalersi della collaborazione di propri Referenti presso le strutture dell'Ente.

Per le strutture territoriali valgono i principi di reperibilità telefonica rapida durante il normale funzionamento delle strutture. Per i Presidi Ospedalieri un Referente dovrà essere sempre reperibile rapidamente, h24, anche nei giorni festivi, in caso di necessità urgenti. La violazione di quanto sopra costituirà inadempimento contrattuale del Soggetto aggiudicatario.

#### ART. 39

### SCIOPERO E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Trattandosi, tra gli altri, di servizi di pubblica utilità, nel caso di scioperi o di assemblee sindacali, si rimanda a quanto previsto dalla Legge 146/1990 e ss.mm.ii. e dal CCNL di categoria che prevedono l'obbligo di garantire i servizi minimi essenziali

secondo le intese definite dal rispettivo contratto collettivo nazionale di lavoro e dai contratti decentrati a livello aziendale per quanto concerne i contingentidi personale.

L'aggiudicatario dovrà provvedere nei termini previsti ai sensi della normativa vigente, tramite avviso scritto, a segnalare all'Ente la data effettiva dello sciopero programmato e/o la data dell'assemblea sindacale. Il Soggetto aggiudicatario deve assicurare in ogni caso un servizio di emergenza, sia nell'ipotesi di sciopero e/o assemblee sindacali, sia per cause di forza maggiore, al fine di affrontare l'evento che consenta di garantire per i due servizi principali un livello accettabile di igiene e pulizia nei locali e di servizi ausiliari. A titolo esemplificativo sono considerate "cause di forza maggiore": terremoti, inondazioni ed altre calamità naturali di straordinaria violenza, sommosse o disordini civili. Non sono considerate tali le ferie, le aspettative, le malattie del personale. L'articolazione a livello locale di quanto sopra dettagliato sarà definita in uno specifico documento da redigersi entro un mese dall'avvio del servizio, d'intesa tra ogni Soggetto aggiudicatario e le Direzioni sanitarie/Strutture equivalenti territoriali del relativo Ente.

#### ART. 40

#### ASSICURAZIONI E RESPONSABILITÀ DEL SOGGETTO AGGIUDICATARIO

Il soggetto aggiudicatario è direttamente responsabile dei danni diretti ed indiretti derivanti da cause ad esso imputabili di qualunque natura, che risultino arrecati dal proprio personale a persone o a cose, tanto del proprio dell'Ente quanto di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenze nell'esecuzione della prestazione. Il Soggetto aggiudicatario, in ogni caso deve, provvedere senza indugio a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione delle parti o dei beni danneggiati alla stessa imputabili. L'accertamento del danno sarà effettuato in contraddittorio tra un Rappresentante dell'Ente e del Soggetto aggiudicatario; qualora il Soggetto aggiudicatario non partecipi all'accertamento, l'Ente procederà autonomamente trattenendo il relativo importo sul canone di prima scadenza. Il Soggetto aggiudicatario provvederà direttamente al risarcimento dei danni arrecati a terzi. Il Soggetto aggiudicatario è tenuto ad assicurare il proprio personale contro gli infortuni, nonché a renderlo edotto riguardo ai rischi ai quali può essere esposto.

L'Ente dovrà essere manlevata e tenuta indenne da ogni costo, onere, risarcimento o responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale dipendente del soggetto aggiudicatario. Inoltre, l'Ente non sarà responsabile dei danni diretti o indiretti che il Soggetto aggiudicatario dovesse subire in conseguenza di un fatto doloso o colposo di terzi, compresi i furti.

#### Polizza RCT/RCO (Responsabilità civile verso i terzi e verso i prestatori d'opera)

Per quanto sopra, il Soggetto aggiudicatario deve stipulare con una primaria Compagnia di Assicurazione idonea polizza RCT/RCO, nella quale venga esplicitamente indicato che l'Ente deve essere considerata "terzo" a tutti gli effetti. La copertura assicurativa dovrà essere prestata sino alla concorrenza di massimali non inferiori a € 5.000.000,00 (euro cinquemilioni/00) per RCT e non inferiore a € 3.000.000,00 (euro tremilioni/00) per RCO. Nel caso in cui il danno causato ecceda la somma del capitale assicurato, è preclusa ogni azione nei confronti dell'Ente. La polizza deve prevedere, altresì, la rinuncia dell'assicuratore, nei confronti dell'Ente, a qualsiasi eccezione.

Il Soggetto aggiudicatario si impegna a trasmettere la suddetta polizza in copia conforme all'originale prima dell'inizio del servizio, con dichiarazione da parte della compagnia dell'avvenuto pagamento del premio, ferma restando la piena responsabilità per eventuali maggiori danni eccedenti le somme assicurate o rischi esclusi dalle condizioni di polizza. Analogamente, per i premi di rinnovo, dovrà essere trasmessa dichiarazione di avvenuto pagamento. La mancata stipulazione della polizza assicurativa e la mancata trasmissione della dichiarazione di avvenuto pagamento dei premi comporterà il diritto di considerare il Soggetto aggiudicatario decaduto dall'aggiudicazione stessa. L'esistenza di tale polizza non esime il Soggetto aggiudicatario dalle proprie responsabilità, avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia. Per quanto occorra si rinvia all'art.30 del Disciplinare di gara.

#### ART. 41

#### MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione dovrà essere effettuata con cadenza mensile posticipata, e dovrà riportare il dettaglio della tipologia di servizio prestato. I pagamenti delle fatture saranno disposti previo accertamento da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto, della prestazione effettuata in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali.

I pagamenti verranno effettuati nei termini previsti dal D.Lgs. n.192 del 9 novembre 2012 e ss.mm.ii. In caso di contestazioni di carattere stragiudiziale o giudiziale, i termini di pagamento rimarranno sospesi e riprenderanno a decorrere dall'atto di definizione della vertenza.

Il Soggetto aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3, della Legge 136/2010 e ss.mm.ii. e di cui alla Legge regionale 15/2008 e ss.mm.ii.; a tal riguardo, deve utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche.



## ART. 42 CONTESTAZIONI E INADEMPIENZE CONTRATTUALI

L'Ente ha la facoltà di far eseguire, in qualsiasi momento, senza alcun preavviso e con le modalità che riterrà opportune, i controlli di cui agli articoli precedenti atti a verificare la rispondenza dei vari servizi forniti dal Soggetto aggiudicatario alle prescrizioni del presente Capitolato tecnico prestazionale ed alle normative vigenti. I controlli saranno effettuati sempre in contraddittorio e quindi con la presenza del Referente del Soggetto aggiudicatario o, in sua assenza, di un suo sostituto/delegato.

I controlli del servizio appaltato vertono sulla esecuzione delle prestazioni previste, sul raggiungimento degli standard qualitativi attesi, sull' idoneità e adeguatezza del comportamento tenuto dal personale, sui prodotti i materiali e le attrezzature utilizzate, sulle modalità organizzative complessive del servizio, sul rispetto dei P.D.I. e su ogni altra circostanza relativa alla corretta esecuzione dei vari servizi, pur nel rispetto dei ruoli e delle prerogative di ciascuno.

Qualora dovesse emergere, dai controlli che saranno effettuati, la mancata o inesatta esecuzione delle prestazioni previste dal presente Capitolato, il Soggetto aggiudicatario è tenuto all'immediata esecuzione delle attività contemplate in funzione di ripristino/risanamento. Il Referente del Soggetto aggiudicatario, deve dunque adottare immediatamente o entro la tempistica definita i provvedimenti richiesti a seguito della rilevazione di eventuali non conformità del servizio. In caso contrario ne sarà data immediata notizia alla Direzione Medica e al Direttore dell'esecuzione del contratto tramite apposita Scheda di segnalazione di non conformità.

Ove non segua, da parte dell'appaltatore, il tempestivo ripristino/risanamento del disservizio accertato in contraddittorio si procederà all'irrogazione delle sanzioni previste. In tal caso il Soggetto aggiudicatario potrà presentare le proprie eventuali contro deduzioni entro 10 (dieci) giorni dalla data della segnalazione della/e non conformità. L'Ente, qualora non ritenga motivatamente accettabili le contro deduzioni presentate dal Soggetto aggiudicatario, a tutela delle norme contenute nel presente Capitolato, si riserva di applicare le penalità indicate nel successivo articolo.

## ART. 43 PENALITÀ'

Le penalità saranno irrogate secondo principi di responsabilità, equità e proporzionalità.

- a) Inadempienze per le pulizie ordinarie sull'esecuzione delle prestazioni previste, in termini di frequenza, rispetto dei tempi di programmazione e completezza delle prestazioni erogate in relazione all'area di rischio: PENALITÀ da € 250,00 (euro duecentocinquanta/00) a € 500,00 (euro cinquecento/00);
- b) Inadempienze per le pulizie periodiche sull'esecuzione delle prestazioni previste in termini di frequenza, rispetto dei tempi di programmazione e completezza delle prestazioni erogate in relazione all'area di rischio: PENALITÀ da € 500,00 (euro cinquecento/00) a € 1.000,00 (euro mille/00);
- c) Inadempienze per le pulizie straordinarie sull'esecuzione delle prestazioni previste, in termini di rispetto della tempistica di intervento indicata e di completezza della prestazione erogata: PENALITÀ da € 500,00 (euro cinquecento/00) a € 1.500,00 (euro millecinquecento/00);
- d) Inadempienze nelle attività di distribuzione dei materiali igienici ed economici sulle prestazioni previste in termini di frequenza, rispetto dei tempi e completezza delle prestazioni erogate: PENALITÀ da € 250,00 (euro duecentocinquanta/00) a € 500,00 (euro cinquecento/00);
- e) Inadempienze nelle attività di raccolta e trasporto interno dei rifiuti sulle prestazioni previste in termini di frequenza, rispetto dei tempi e completezza delle prestazioni erogate: PENALITÀ da € 500,00 (euro cinquecento/00) a € 1.500,00 (euro millecinquecento/00);
- f) Inadempienze per il servizio di ausiliario sull'esecuzione delle prestazioni previste in termini di frequenza, rispetto dei tempi di programmazione e completezza delle prestazioni erogate: PENALITÀ da € 1.000,00 (euro mille/00) a € 2.500,00 (euro duemilacinquecento/00);
- g) Mancato rispetto dei protocolli specifici relativi alla pulizia e disinfezione di aree ad alto e altissimo rischio: PENALITÀ da € 250,00 (euro duecentocinquanta/00) a € 500,00 (euro cinquecento/00);
- h) Mancato rispetto dei protocolli specifici relativi alle attività di ausiliario: PENALITÀ da € 1.000,00 (euro mille/00) a € 2.500,00 (euro duemilacinquecento/00);
- i) Mancata corrispondenza tra quanto indicato nel Capitolato/Progetto tecnico per prodotti, materiali e attrezzature e quanto utilizzato per l'espletamento di tutti i servizi appaltati servizio: PENALITÀ da € 500,00 (euro cinquecento/00) a € 1.500,00 (euro millecinquecento/00);
- j) Inadempienze relative all'autocontrollo di tutti i servizi appaltati (controlli qualità, controllo di processo, verifiche ispettive interne): PENALITÀ da € 250,00 (euro duecentocinquanta/00) a € 1.000,00 (euro mille/00);
- k) Mancata reperibilità dei Referenti nelle fasce orarie di competenza: PENALITÀ da € 250,00 (euro duecentocinquanta/00) a € 500,00 (euro cinquecento/00);
- l) Mancato rispetto delle norme comportamentali da parte del personale dipendente indicate nel Capitolato tecnico prestazionale: PENALITÀ da € 250,00 (euro duecentocinquanta/00) a € 500,00 (euro cinquecento/00);

- m) Mancato aggiornamento dell'Elenco del personale adibito a tutti i servizi appaltati: PENALITÀ da € 250,00 (euro duecentocinquanta/00) a € 500,00 (euro cinquecento/00);
- n) Mancato rispetto delle norme di sicurezza relative a tutti i servizi appaltati: PENALITÀ da € 500,00 (euro cinquecento/00) a € 1.500,00 (euro millecinquecento/00);
- o) Incongruenza tra il numero di personale addetto presente e quello dichiarato con riferimento a tutti i servizi appaltati: PENALITÀ da € 1.000,00 (euro mille/00) a € 2.500,00 (euro duemilacinquecento/00);
- p) Inadempienze relative alla formazione del personale per tutti i servizi appaltati: PENALITÀ da € 1.000,00 (euro mille/00) a € 2.500,00 (euro duemilacinquecento/00);
- q) Violazione delle norme relative al personale per tutti i servizi appaltati: PENALITÀ da € 1.000,00 (euro mille/00) a € 3.000,00 (euro tremila/00);
- r) Sistema informatico ed informativo: per ogni giorno, naturale e consecutivo, di ritardo rispetto alla tempistica prevista, nella consegna del sistema stesso così come previsto dal presente Capitolato tecnico prestazionale ed integrato dal Progetto tecnico del Soggetto: PENALITÀ € 100,00 (euro cento/00) die;
- s) Inadempienze sui flussi informativi: PENALITÀ € 250,00 (euro duecentocinquanta/00);
- t) Per qualsiasi altra inadempienza non compresa nel superiore elenco: PENALITÀ da € 250,00 (euro duecentocinquanta/00) a € 1.500,00 (euro millecinquecento/00).

Nell'ipotesi in cui una stessa medesima violazione fosse reiterata per tre volte consecutive all'interno di ciascun anno di vigenza contrattuale tale da determinare tre irrogazioni di penalità si dispone che la terza penalità sia raddoppiata in valore. Lo stesso dicasi per le successive irrogazioni di penalità.

Le penalità irrogate saranno trattenute direttamente dall'Ente sui corrispettivi dovuti all'appaltatore per le prestazioni di riferimento. L'eventuale mancato pagamento delle penalità irrogate darà diritto a ciascun Ente di escutere la somma dalla cauzione definitiva di cui all'art.31 del Disciplinare di gara "Cauzione definitiva" la quale dovrà essere immediatamente reintegrata.

#### ART. 44

#### DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

Nessun contratto di appalto è passibile di cessione totale e/o parziale, duratura e/o temporanea.

Il subappalto è ammesso ai sensi dell'art.105 del D.Lgs. 50/2016 in conformità alle disposizioni di cui all'art.9 del Disciplinare di gara "Subappalto" al quale è fatto espresso rinvio.

#### ART. 45

#### RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile, ciascun Ente potrà, previa comunicazione scritta al proprio Soggetto aggiudicatario, risolvere di diritto il contratto d'appalto nelle seguenti ipotesi:

- a) per gravi inadempienze, tali da configurare i reati di inadempimento o frode (artt. 355 e 356 del Codice penale);
- b) per motivate esigenze di pubblico interesse specificate nel provvedimento di risoluzione;
- c) in caso di cessazione di attività, di concordato preventivo, di fallimento, amministrazione controllata, o di atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'appaltatore;
- d) qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate nel corso della procedura di gara e in esito all'aggiudicazione di questa;
- e) qualora l'appaltatore sia destinatario di Informativa prefettizia antimafia ai sensi del D.Lgs.159/2011 e ss.mm.ii. o per la sopravvenienza di qualsiasi altra circostanza che determini l'impossibilità di eseguire contratti in favore della Pubblica Amministrazione;
- f) qualora non vengano rispettati da parte del Soggetto aggiudicatario le norme vigenti relative ai rapporti di lavoro, alla sicurezza sui luoghi di lavoro, alle assicurazioni sociali, prevenzioni infortuni, ecc. tale da terminare un rischio apprezzabile per gli operatori e/o i fruitori dei servizi compreso l'Ente;
- g) cessione totale o parziale del contratto o subappalto non autorizzato;
- h) in caso di reiterate inadempienze che comportino, nell'arco di dodici mesi, l'applicazione di penalità per un importo massimo superiore al dieci per cento dell'importo contrattuale;

Al verificarsi delle sopra elencate ipotesi, la risoluzione avviene di diritto quando l'Ente, concluso il relativo procedimento, delibera di avvalersi della presente clausola risolutiva e di tale volontà ne dia comunicazione scritta al Soggetto aggiudicatario. La risoluzione dà diritto all'Ente di rivalersi su eventuali crediti dell'appaltatore, nonché sulla cauzione definitiva prestata. A seguito della risoluzione del contratto, l'Ente ha la facoltà di affidare l'appalto a terzi, in danno del Soggetto aggiudicatario per il tempo necessario allo svolgimento della nuova procedura di gara. L'affidamento a terzi è notificato al Soggetto aggiudicatario nelle forme prescritte e di seguito verrà comunicato l'importo del danno che gli sarà addebitato per i maggiori oneri sostenuti



rispetto al compenso pattuito nel contratto risolto. Tali somme sono prelevate da eventuali crediti del Soggetto aggiudicatario e, ove questi non siano sufficienti, dal deposito cauzionale prestato.

L'esecuzione in danno non solleva il Soggetto aggiudicatario dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso può incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

#### **ART. 46 RECESSO**

Ai sensi dell'art. 1373 del Codice civile, l'Ente ha la facoltà di recedere in tutto o in parte dal contratto stipulato con il proprio appaltatore, con un preavviso di almeno 120 (centoventi) giorni consecutivi, in caso di mutamenti di carattere organizzativo che abbiano incidenza preminente sull'esecuzione dei servizi e sul rapporto di appalto.

Dalla data di efficacia del recesso, il Soggetto aggiudicatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti alcun danno all'Ente.

In caso di recesso il Soggetto aggiudicatario, avrà diritto esclusivamente alla corresponsione dovuta per le prestazioni purché correttamente eseguite e ultimate.

#### **ART. 47 FORO COMPETENTE**

Richiamato preliminarmente l'art. 37 del Disciplinare di gara "*Foro competente*" si dispone che per tutte le eventuali controversie che dovessero sorgere fra ciascun Ente e il Soggetto aggiudicatario in ordine alla esecuzione del contratto d'appalto sarà competente il Foro di Enna.