

1) Piano gestionale del Servizio

Certificazioni Aziendali della Proponente in materia di minimizzazione dell'impatto ambientale

L'Organizzazione certificata ISO 14001 e ISO 13549 (misurazione e campionamento parametri ambientali), posseduta dalle Aziende costituenti l'ATI, ha un Sistema di gestione per tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività, e ricerca continuamente il Miglioramento (esempio: installazione impianti fotovoltaici in entrambe le sedi legali).

Proponente	ISO 14001	ISO 13549
Meranese Servizi S.p.A.		
ISS Italia S.r.l.		

Meranese Servizi S.p.A. e ISS Italia S.r.l. sono Aziende certificate ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000 e EN 13549.

Meranese Servizi S.p.A. è in corso di certificazione secondo la norma UNI CEI EN ISO 50001 «Sistemi di gestione dell'energia - Requisiti e linee guida per l'uso». La norma specifica i requisiti per creare, avviare, mantenere e migliorare un sistema di gestione dell'energia. L'obiettivo di tale sistema è di consentire che un'organizzazione persegua, con un approccio sistematico, il miglioramento continuo della propria prestazione energetica comprendendo in questa l'efficienza energetica nonché il consumo e l'uso dell'energia.

Meranese Servizi S.p.A. è certificata ISO 14001, inoltre è iscritta all'Albo nazionale dei Gestori ambientali Sez. Provinciale di Bolzano, istituita presso la CCIAA di Bolzano Via Alto Adige 60, Classe F Cat. 1, Classe F Cat. 4, Classe 5F (rifiuti pericolosi).

Sistemi di dosaggio

Dosaggio prodotto con dispenser manuale

Il sistema Dosijet Kiehl è un sistema di dosaggio fissato a muro di ridotte dimensioni. Esso è uno specifico dispenser manuale a dosaggio calibrato, progettato unicamente per i prodotti Kiehl selezionati per questo appalto. Questo dispositivo, senza alcun bisogno di alimentazione elettrica, sfrutta principi meccanici ed idraulici, permettendo di diminuire la possibilità di errori umani di miscelazione della soluzione chimica, con conseguente e notevole riduzione degli sprechi di prodotto.



Bustine monouso biodegradabili

Questa metodologia, per ovvie ragioni, è utilizzata per aree di metratura ridotta. I vantaggi risiedono nella facilità di utilizzo e nell'impossibilità di errori di dosaggio. Inoltre il trasporto di queste bustine è molto agevole, sia perché possibile portarne con sé solo il minimo numero necessario per le operazioni di pulizia previste a programma, sia perché il volume occupato dalle stesse è molto contenuto (a differenza dei flaconi le bustine possono essere impilate senza problemi occupando il minor spazio possibile). Da non trascurare che, nonostante l'elevato utilizzo di queste composti la produzione di scarti da smaltire, questi sono completamente biodegradabili e riciclabili; anche con questo metodo, quindi, non si va ad impattare sull'ambiente.



Dosaggio tramite flacone con serbatoio calibrato integrato

Oltre a quanto detto sopra rimane sempre valido il sistema di dosaggio integrato nella maggior parte dei prodotti chimici professionali Kiehl, ossia tramite il dosatore integrato nella confezione. Su ogni flacone è integrato un beccuccio di volume definito diviso dal volume principale attraverso una valvola di non ritorno. La pressione dell'operatore sul flacone mette in pressione il volume principale, il quale comincia a trasferire una certa quantità di prodotto all'interno del volume del beccuccio fino a completo riempimento. A questo punto l'operatore svita il tappo ed è sicuro di utilizzare solo ed esclusivamente la quantità prevista dal produttore. Questo sistema è utilizzabile in qualsiasi contesto e dimensione di ambiente, visto che la linea Kiehl è interamente dotata di questi dosatori manuali integrati nel flacone.



Ottimizzazione della logistica dovuta all'approvvigionamento di prodotto chimico nei cantieri

Nella tabella seguente mostriamo come la Proponente ha pensato di gestire e ottimizzare il trasporto dei prodotti chimici nel caso di programmazione ordinaria del servizio ed anche a seguito di richieste straordinarie, in modo tale da dimensionare la modalità di approvvigionamento con le reali necessità.

Tipologia Packaging	Programmazione Ordinaria		Richieste Straordinarie o Emergenziali	
	Camion	Furgone	Utilitaria attrezzata	Trasporto a mano

Taniche		Max portabilità	Max portabilità	Minima portabilità	
Flaconi		Max portabilità	Max portabilità	Media portabilità	
Flaconi spray		Max portabilità	Max portabilità	Media portabilità	
Bustine monouso		Max portabilità	Max portabilità	Max portabilità	Media portabilità

Tecniche di pulizia volte alla minimizzazione degli impatti ambientali

Tutti i mezzi impiegati nelle attività dell'appalto saranno ad alimentazione elettrica o ibrida

Dopo il sopralluogo e dopo aver studiato la composizione e disposizione delle strutture oggetto dell'appalto si è deciso di utilizzare Tecniche di pulizia diverse a seconda della metratura dell'area specifica, **in modo tale da ottimizzare il consumo di sostanze chimiche e delle attrezzature**. Per criteri di pulizia si intendono i criteri specifici da utilizzare per il dosaggio e la deterzione delle superfici dure (interne).

Ampiezza ambienti (mq)	A < 1000	1000 < A < 7000	A > 7000
Sistema di lavaggio a pre-impregnazione in lavatrice			☒
Sistema di lavaggio ad impregnazione istantanea		☒	
Dosaggio prodotto con dispenser automatico (per lavatrice)			☒
Dosaggio prodotto con dispenser manuale		☒	
Bustine monouso biodegradabili	☒		
Dosaggio tramite flacone con serbatoio calibrato integrato	☒	☒	☒

La tabella seguente riporta l'utilizzo di tecniche di pulizia e sanificazione ordinaria e periodica per le quali la Proponente ha selezionato attrezzature e macchinari che permettono di operare in assoluta efficacia e senza l'utilizzo di prodotto chimico.

Tipo Attrezzatura / Macchinario	Attività	Possibilità di utilizzo senza prodotto chimico	Tipo Attrezzatura / Macchinario	Attività	Possibilità di utilizzo senza prodotto chimico
	Scopatura meccanizzata	☒		Lavaggio superfici vetrate in altezza	☒
	Scopatura meccanizzata	☒		Disinfezione	☒
	Lavaggio meccanizzato	☒		Lavaggio superfici a bassa e media altezza	☒

Caratteristiche e Certificazioni Ambientali dei mop e panni selezionati per l'appalto

Di seguito una breve panoramica sui panni da spolvero e mop per pavimenti selezionati dalla Proponente, tutti certificati Nordic Ecolabel ed Ecolabel:

	Vileda Professional MicroSmart - Panno in microfibra TNT per la pulizia con metodo tradizionale: secchio o spray. Maneggevole, voluminoso ed estremamente assorbente, lascia le superfici asciutte già al primo passaggio, senza aloni né striature. Certificazione ambientale Nordic Swan Ecolabel	
	Vileda Professional QuickStarMicro - Panno in microfibra TNT per un pulito più veloce e senza striature. Riesce a rimuovere in profondità anche le particelle più piccole di sporco, senza l'ausilio di prodotti chimici. Maneggevole e piacevole al tatto. Perfetto con il metodo pre-impregnato. Certificazione ambientale Nordic Swan Ecolabel	
	Filmop RAPIDO - Frangia in microfibra bianca, con supporto per sistema a velcro dotato di codice colore. Certificazione ambientale Ecolabel	

Caratteristiche e Certificazioni Ambientali dei materiali di consumo selezionati per l'appalto

Nella definizione delle forniture previste per l'appalto, la Proponente ha privilegiato prodotti in possesso di marchi di qualità ecologica riconosciuti internazionalmente che ne attestano la sostenibilità ambientale lungo tutto il ciclo di vita: dalla materia prima certificata ai materiali di imballaggio ridotti e completamente riciclabili. I prodotti selezionati sono inoltre in possesso di certificazione forestale che, non è solo un requisito richiesto ai fornitori di materia prima, ma è anche

un preciso impegno da parte dei produttori, poiché l'utilizzo di cellulosa con certificazioni di provenienza forestale costituisce un valido sostegno alla biodiversità in aree sensibili ed è in grado di coprire tutti gli aspetti ambientali e sociali della gestione forestale e del rimboschimento.

Materiale di consumo



Lucart Professional
Carta Igienica Jumbo

Lucart Professional
Asciugamani piegati a "Z"

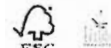
Lucart Professional
Asciugamani piegati a "V"

Lucart Professional
Asciugamani a rotolo

PeterPanPlast Sacco ECO

Sacchi per rifiuti in Mater-bi (materiale derivato dal mais) di varie dimensioni

Certificazioni Ambientali e di Sicurezza



Apparecchiature e macchinari elettrici a basso impatto ambientale

Numerose sono le Innovazioni e Tecnologie per il basso impatto ambientale che la Proponente, avendo selezionato per questo appalto le apparecchiature e macchinari FIMAP, è in grado di offrire:



FIMAP	
	ECO MODE La funzione Eco Mode imposta una configurazione di lavoro che riduce il rumore e permette di risparmiare energia e acqua nelle operazioni di pulizia di manutenzione
	FSS-FIMAP SOLUTION SAVER Il nuovo sistema di controllo del dosaggio di acqua e di detergente per le lavasciuga pavimenti che attraverso un controllo separato del dosaggio di acqua e detergente ne consente un risparmio del 50% all'insegna del rispetto dell'ambiente a fronte di un incremento della produttività e dei risultati di pulito.
	FNC-FIMAP NOISE CANCELLING Il nuovo sistema consente all'operatore di lavorare in assoluta sicurezza acustica, grazie ad un drastico abbassamento delle emissioni di rumore. Una camera per l'alloggiamento dei motori di aspirazione a doppio isolamento installata sulle macchine riduce il livello di pressione sonora emessa dal motore di aspirazione eliminando lo stress da inquinamento acustico provocato all'operatore e all'ambiente circostante.
	FES-FIMAP ENERGY SAVER Il particolare sistema che abbate il consumo di energia fino al 35%.
	FWF-FIMAP WATER FLOW Interviene nella fase di erogazione della soluzione (acqua + detergente), assicurandone una distribuzione corretta ed uniforme sulle spazzole anche con portate ridotte. In questo modo viene garantito il pulito su tutta la pista di lavoro al primo passaggio evitando doppi interventi.
	ID - INTELLIGENT DRIVE Il sistema di guida intuitivo che permette l'utilizzo della macchina da parte di qualsiasi operatore: i comandi sono semplici da usare, con istruzioni suggerite tramite disegni che rendono l'approccio immediato senza formazione o problemi linguistici. Grazie al selettore di programmi di lavoro, si sceglie l'azione della macchina tra le quattro principali: trasferimento, asciugatura, lavaggio + asciugatura, lavaggio.
	HYBRID TECHNOLOGY Con la versione ibrida l'autonomia del motore a benzina incontra l'energia pulita dell'alimentazione a batteria, arrivando a raddoppiare l'autonomia di lavoro. La versione Hybrid Technology è in grado di lavorare fino a 7,5 ore continue

Attrezzature e forniture a basso impatto ambientale

La linea di contenitori selezionati per l'appalto per la raccolta Sirius e Polaris dell'azienda italiana FILMOP sono certificati **Plastica Seconda Vita (PSV)**, conseguendo inoltre la certificazione **Plastica Seconda Vita dell'Istituto per la Promozione delle Plastiche da Riciclo (IPPR)**. PSV è il primo marchio, italiano ed europeo, dedicato alla plastica riciclata: una certificazione ambientale di prodotto creata per garantire, rendere maggiormente visibili e più facilmente identificabili i beni ottenuti con l'impiego di plastiche da riciclo, semplificando i criteri di scelta per gli enti pubblici e le aziende interessate ad acquistare prodotti eco-compatibili. FILMOP è da sempre in prima linea a favore del riciclo delle materie prime, progettando attrezzature efficaci, di semplice utilizzo e sostenibili per l'ambiente, come il carrello AlphaSplit, selezionato per questo appalto e che sarà utilizzato in modo prevalente. In particolare anche questo carrello



è certificato **Plastica Seconda Vita (PSV)**, realizzato con plastiche da riciclo, in linea con le politiche ambientali previste per gli Acquisti Verdi della Pubblica Amministrazione. Un'altra attrezzatura a basso impatto ambientale ampiamente utilizzata in appalto sarà la scopa **VILEDA Professional Natural**, le cui fibre sono costruite in plastica riciclata al 100%.

Caratteristiche dei filtri per macchine che puliscono in aspirazione

Lo EUnited Municipal Equipment ha certificato la capacità delle macchine FIMAP, che abbiamo selezionato per l'appalto, di rimuovere le polveri sottili **PM10**.



Soluzioni per minimizzare i consumi di energetici e di acqua

In tutti i macchinari FIMAP, selezionati dalla Proponente per l'appalto, sono in grado di quantificare il risparmio energetico e di acqua con uno specifico **metodo di misura certificato**:

SOSCAM

Gli impatti ambientali delle attività saranno misurati e migliorati nel tempo tramite il supporto del Software certificato **SOS CAM** (www.soscam.it).

TÜV

TÜV Italia convalida le dichiarazioni relative a prestazioni energetiche e, a fronte di indicazioni normative per la loro misura, certifica il metodo di rilevazione.

Il TÜV Italia ha certificato i criteri di classificazione con cui Fimap misura l'efficienza nei consumi di acqua ed energia dei propri prodotti. Il metodo di misura dei consumi sviluppato da Fimap ha permesso di elaborare due indicatori di efficienza:

Con questo indicatore si misura l'efficienza nel consumo di soluzione detergente (acqua + chimico) necessario a lavare 1 m² di superficie	
Con questo indicatore si misura l'efficienza nel consumo di energia necessario a lavare ed asciugare 1 m² di superficie	

WTL (DEFRA)

Il Water Technology List, gestito dal dipartimento governativo Inglese DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs) promuove e certifica quei prodotti che permettono di ridurre i consumi di acqua.

L'elenco di prodotti certificati WTL è a disposizione online per permettere di scegliere un prodotto che rispetta l'ambiente e che promuove un utilizzo responsabile delle risorse: scelta che viene incoraggiata dal governo inglese in quanto permette di beneficiare di una significativa riduzione delle tasse sull'acquisto di questi prodotti. Grazie alle tecnologie sostenibili Fimap più di 60 modelli di lavasciuga pavimenti sono inclusi nell'elenco di prodotti certificati WTL.

ACQUISTI VERDI

Da luglio 2014 Fimap è entrata a far parte del catalogo online dedicato ai prodotti sostenibili "Acquisti Verdi". Il catalogo è destinato alla Pubblica Amministrazione Italiana e raccoglie quei prodotti che rispondono ai requisiti di sostenibilità ambientale definiti dal Green Public Procurement (GPP). Fimap è l'unica azienda produttrice di macchine professionali per la pulizia per ora presente all'interno del catalogo, ad ulteriore conferma del costante impegno volto a concretizzare i propri sforzi a favore dell'ambiente.

Soluzioni per la riduzione dei rifiuti

Minimizzazione della varietà di prodotti di pulizia utilizzati e utilizzo di materiali e attrezzi che non siano usa e getta, in modo da **ridurre drasticamente la produzione di rifiuti** causata unicamente dai servizi di pulizia. Nella tabella seguente indichiamo gli strumenti di lavoro che utilizzeremo durante l'erogazione del servizio soggetti a re-impiego/riciclo, le relative modalità e la frequenza di re-impiego. Sottolineiamo che il **100% delle attrezzature e delle macchine che impiegheremo NON sono del tipo usa e getta** ma re-impiegabili dopo l'utilizzo previa sanificazione:

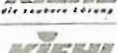
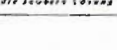


Materiali/Attrezzature non usa e getta		Modalità e frequenza di ri-utilizzo
Carrelli per attività ordinarie e periodiche		Quotidianamente, a fine turno, tutti i carrelli saranno accuratamente sanificati e disinfettati manualmente per poter essere riutilizzati il giorno seguente. Settimanalmente saranno puliti a fondo con l'ausilio di macchina idropulitrice.
Telai e manici		Come per i carrelli, con frequenza quotidiana (ogni fine turno) saranno sanificati e disinfettati con una pulizia di fondo settimanale.
Mop per lavaggio pavimenti		A fine utilizzo, giornalmente, prevediamo cicli in lavatrice ad alte temperature (90°) con ricircolo d'acqua. Sono panni e mop in microfibra rigenerabile che possono essere lavati per più di 500 volte senza perdere le caratteristiche iniziali. Nella nostra metodologia di lavoro, evitiamo le garze monouso antistatiche per la scopatura ad umido
Panni da spolvero		
Mop per Scopatura ad umido (sostituisce garze usa e getta)		
Altre attrezzature		Quotidianamente, al termine del turno, tutte le attrezzature saranno sanificate e disinfettate per il reimpiego il giorno seguente. Settimanalmente verranno sottoposte ad una pulizia di fondo.
Taniche e Flaconi per prodotti chimici		I flaconi privi di prodotto chimico verranno ri-utilizzati tramite la ricarica effettuata dai dosatori.
Macchine		In funzione della frequenza di impiego prevista nel piano di lavoro, tutte le macchine in seguito all'utilizzo verranno sanificate prima del loro ricovero, pronte per essere utilizzate nuovamente. Verrà effettuata l'attività di controllo e manutenzione dei sistemi filtranti e dello stato generale del macchinario.

Modalità di utilizzo dei prodotti di pulizia, conformi ai criteri ambientali ISO di Tipo I

Per quanto riguarda l'utilizzo di prodotti chimici per le operazioni di pulizia, la Proponente ha cercato di selezionare, per quanto possibile, e senza per questo diminuire il livello del servizio offerto, prodotti Chimici con **certificazione Europea di Tipo I**. Di seguito riportiamo una lista di prodotti

Chimici selezionati, divisa per aree di utilizzo e caratteristiche di impiego. Come si può vedere in questa tabella sono elencati solo e soltanto prodotti certificati Ecolabel e Nordic Ecolabel.

Marca	Nome	Tipologia	Modalità di utilizzo	Certificazioni
	CERADUR-ECO	Cera non metallizzata	Prodotti chimici per la manutenzione dei pavimenti	
	COPEX-ECO	Decerante universale		
	ECO-REFRESHER	Olio protettivo per legno a base d'acqua		
	SANECO CONCENTRATO	Detergente per sanitari con fresco profumo	Prodotti chimici detergenti per servizi igienici	
	SANIKAL-ECO	Igiene per locali sanitari/WC		
	PATRONAL-ECO	Detergente sanitario con formula protettiva		
	DUOCIT ECO BALANCE	Detergente per sanitari "eco" senza profumi e coloranti		
	AMBITAL-ECO-CONCENTRATO	Detergente e manutentore "eco"	Prodotti chimici detergenti per pavimenti, arredi, vetri e specchi	
	ECONA-CONCENTRATO	Detergente universale		
	OPTIMA	Detergente per superfici e vetri		
	ECONA-CONCENTRATO BALANCE	Detergente universale "eco" senza profumi e coloranti		
	AMBITAL-ECO-CONCENTRATO BALANCE	Detergente e manutentore "eco" senza profumi e coloranti		
	RIVAS	Detergente attivo privo di tensioattivi	Prodotti chimici utilizzati per trattamento divani e poltrone in pelle/tessuto	
	RIVAMAT	Detergente speciale privo di tensioattivi	Detergente specifico per locali tecnici	
L'intera gamma (100%) dei prodotti per l'attività di pulizia e sanificazione ordinaria e periodica di edifici beneficia di certificazioni ambientali europee di Tipo I Ecolabel / Nordic Ecolabel				

Di seguito presentiamo invece l'elenco dei prodotti chimici disinfettanti e per ricondizionamento dei materiali di consumo (panni e mop) in lavatrice industriale, assolutamente necessari per l'efficacia del servizio di pulizia e sanificazione ma la cui categoria merceologica ancora non dispone di normativa Ecolabel applicabile.

Marca	Nome	Tipologia	Modalità di utilizzo	Certificazioni
	AMUCHINA ANTISAPRIL	Disinfettante detergente multiuso	Prodotti per la disinfezione	 Presidio medico chirurgico reg n° 18210 del Ministero della Sanità
	AQUOXIL	Disinfettante sbiancante liquido per biancheria	Prodotti chimici per la riqualificazione dei materiali di consumo utilizzati	 Presidio medico chirurgico reg n° 19428 del Ministero della Sanità

Ulteriori percorsi formativi e di aggiornamento professionale di area tematica ambientale

MODULO DIDATTICO E PROGRAMMA	ORA COMPLESSIVA	ORA PRATICHE	ORA TEORICHE	PROGRAMMAZIONE	DESTINATARI DEL CORSO
				TEMA 1 TEMA 2 TEMA 3	

Sistema di gestione integrato Qualità-Ambiente-Etica-Sicurezza: Le certificazioni aziendali e le loro applicazioni; le procedure di autocontrollo dell'operatore; le procedure di svolgimento degli Audit (Audit di 1°-2°-3° parte); il controllo del processo di erogazione del servizio; regolarità e completezza dell'esecuzione del servizio rispetto al programma della giornata; correttezza dell'esecuzione del servizio della giornata rispetto a quanto definito nelle schede operative; rilevazione delle non conformità ed azioni correttive; sistema sicurezza; sistema ambiente; sistema etica.

Nozioni di base di pulizia e sanificazione (Tema ambientale): corrette modalità d'uso in relazione al dosaggio dei prodotti di pulizia; precauzioni d'uso e indicazioni di mescolamento/manipolazione prodotti; differenze tra disinfezione e lavaggio; modalità di conservazione dei prodotti.

8

4 annuali

Tutti gli operatori

2

2

2 annuali

Tutti gli operatori

Interventi ordinari (Tema ambientale): illustrazioni delle schede operative e analisi delle diverse casistiche di intervento; l'organizzazione dei servizi di pulizie quotidiane con la finalità di ridurre l'impatto ambientale; la pulizia d'umido, detersione, disinfezione; la pulizia dei servizi igienici; la raccolta dei rifiuti; attrezzature, macchine, prodotti, materiali.

Interventi periodici e di risanamento (Tema ambientale): l'organizzazione dei servizi di pulizie periodiche con la finalità di ridurre l'impatto ambientale; trattamenti speciali; materiali, prodotti, macchine e attrezzature specifiche per una pulizia di fondo.

Modalità del servizio di raccolta rifiuti (Tema ambientale): normativa in materia di raccolta e movimentazione dei rifiuti; identificazione e classificazione del rifiuto, analisi delle procedure e metodologie operative; modalità di raccolta/movimentazione/conferimento rifiuti; caratteristiche dei contenitori e dei mezzi di trasporto, norme comportamentali e procedurali per la corretta gestione e movimentazione; sanificazione delle aree di deposito, delle attrezzature e dei contenitori; bonifica ambientale in caso di sversamenti; esercitazione pratico-metodologica.

Procedure per le pulizie delle attrezzature (Tema ambientale): caratteristiche tecniche dei mezzi e delle attrezzature impiegate; importanza della pulizia e manutenzione per l'efficienza energetica e ambientale; tecniche di pulizia per un risultato ottimale.

Corso base operatori Pest Control Ecologico: Fornisce gli elementi basilari indispensabili per operare con professionalità nel Pest Control; fornisce inoltre nozioni teorico/pratiche su prodotti e attrezzature, la prevenzione e la sicurezza.

Formazione all'utilizzo del Modulo Informativo Pest Control: Formazione all'utilizzo del Modulo Pest Control

Corso dosaggio e modalità di utilizzo prodotti specifici

Corso applicazione operativa metodologia pratica per la minimizzazione impatto ambientale: caratteristiche prodotti a basso impatto ambientale e best practices

8

4

4 annuali

Operatori
ordinari

8

4

8/
annoOperatori
periodici

6

2

Tutti gli
operatori

2

2

Tutti gli
operatori

4

Tutti gli
operatori

2

2

Tutti gli
operatori

2

2

Tutti gli
operatori

2

2

Tutti gli
operatori

2) Piano di gestione della qualità del servizio di sanificazione dell'OVUD

Operazioni aggiuntive oltre a quelle minimali previste in Capitolato, per ottenere appropriati livelli di igiene e di qualità microbiologica

Per garantire livelli ottimali di igiene per l'OVUD, abbiamo selezionato tecniche di pulizia e attrezzature provenienti dall'ambito sanitario, che affiancate a quelle per le aree a basso rischio infettivo, garantiranno la massima qualità microbiologica:

OPERAZIONE	FREQUENZA	STRUMENTI	BENEFICIO/QUALITÀ MICROBIOLOGICA
Disinfezione in aree a Medio e Alto rischio infettivo	Giornaliera	 Sani System Polti	Uccide il 99,99% di funghi e batteri (certificato da laboratorio Biolab di Vimodrone (MI) seguendo la normativa europea EN14476 che stabilisce i requisiti di efficacia virucida dei disinfettanti), azione in pochi secondi, Autonomia illimitata, utilizzo senza prodotto chimico
Detersione e Disinfezione in aree a Medio e Alto rischio infettivo	Giornaliera	 Carrello VERMOP Variant camere bianche	La variante carrello di pulizia per camere bianche in pregiato acciaio è stata appositamente sviluppata e testata per la pulizia delle camere bianche con requisiti elevati. Il materiale conforme a GMP, le ruote autoclavabili e la lavorazione precisa e di elevata qualità hanno fatto ottenere a questo carrello di pulizia la certificazione EU GMP A/B da parte dell'istituto Fraunhofer IPA.
Detersione e Disinfezione in aree a Medio e Alto rischio infettivo	Giornaliera	 Mop VERMOP White Magic camere bianche	Mop specifico per la sanificazione delle camere bianche e laboratori, Certificato ISO 7 (DIN EN ISO14664-1), Certificato EU GMP A/B, Certificato in efficienza di pulizia secondo classi IPC: 99,9% da parte dell'istituto Fraunhofer IPA.
Detersione e Disinfezione in aree a Medio e Alto rischio infettivo	Giornaliera	 Panno VERMOP Textronic camere bianche (con codice colore)	Panno specifico per la sanificazione delle camere bianche e laboratori, Certificato ISO 5 (DIN EN ISO14664-1), Certificato EU GMP A/B, Certificato in efficienza di pulizia secondo classi IPC: 100% da parte dell'istituto Fraunhofer IPA.
Detersione e Disinfezione in aree a Medio e Alto rischio infettivo	Giornaliera	 Roller Mop VILEDA Roll-O-matic per camere bianche	Appendice con Mop specifico (con strizzazione integrata) per la pulizia di superfici in altezza in camere bianche. Soddisfa gli standard e le normative ISO 14644-5, IEST RP CC018 e GMP (Norme di Buona Fabbricazione).

Misure correttive proposte in caso di non conformità di processo/risultato

SITUAZIONE	ACCOMITO DI RILEVAZIONE	PARAMETRI DI CONTROLLO	AZIONE PREVENTIVA
Controllo di PROCESSO NON conforme	Durante i controlli	Errata applicazione delle metodologie	Correzione del comportamento rilevato
		Errato comportamento etico del dipendente	Richiamo sul posto dell'operatore
	Al termine del periodo di verifica previsto	Errato impiego o non utilizzo dei DPI dedicati	Correzione del comportamento e/o consegna immediata dei DPI con attestazione della NC
		Cattivo stato macchina/attrezzatura in uso	Al termine dell'intervento verifica del risultato ottenuto e ritiro della macchina/attrezzatura con successiva sostituzione
Controllo di RISULTATO NON conforme	Durante i controlli	Errato utilizzo di prodotti e macchine/attrezzature	Correzione del comportamento rilevato
		Errata applicazione delle metodologie	Esecuzione follow-up formativo con un periodo di affiancamento sul campo
	Dopo 1 mese di controlli	Errato comportamento etico del dipendente	Richiamo scritto all'operatore e sua sostituzione
		Errato impiego o non utilizzo dei DPI dedicati	In caso di ripetizione continua della stessa NC si provvederà ad eseguire un follow-up formativo con un periodo di affiancamento sul campo
Soddisfazione dell'utenza	Durante i controlli	Cattivo stato macchina/attrezzatura in uso	Richiamo scritto all'operatore per non rispondenza con le disposizioni aziendali
		Errato utilizzo di prodotti e macchine/attrezzature	Esecuzione follow-up formativo con un periodo di affiancamento sul campo
	Dopo 3 mesi di controlli	Errata applicazione delle metodologie	Se la problematica è ripetuta anche nei due mesi successivi al primo periodo di controllo, si valuterà un aggiornamento della pianificazione delle attività e una eventuale riorganizzazione con il supporto della struttura di II livello della organizzazione della commessa e in particolare lo Specialista dedicato ai controlli.
		Errato comportamento etico del dipendente	Sarà eseguito immediatamente un intervento di ripristino che sarà registrato all'interno del sistema informativo.

Corsi di formazione dedicati al servizio di sanificazione dell'OVUD

AREA TEMATICA	MODULO DIDATTICO E PROGRAMMATICA	MODULO TEORICO	MODULO PRATICO	ORIGINE ASCRIZIONE	PROGRAMMAZIONE	DESTINATARI DEL CORSO
GESTIONALE	Organizzazione della commessa: conoscenza della documentazione di gara e dell'offerta tecnica; presentazione della struttura organizzativa proposta; produttività e qualità; modalità e svolgimento dei controlli periodici; approvvigionamento materiali	8	4	4 annuali		Responsabile del servizio e Referenti Operativi
	Gestione del personale: la politica aziendale della gestione del personale; il CCNL e gli accordi sindacali; i turni di lavoro; politica aziendale per la qualità; la rilevazione delle presenze; l'inserimento del personale assunto (istruzioni e addestramento); gestione dei conflitti e mediazione.	8				
	Gestione dei flussi di comunicazione: i rapporti con i referenti della committenza; sviluppo delle capacità di ascolto e di identificazione delle esigenze del cliente; organizzazione di incontri periodici di confronto; gestione comunicazioni e dati tramite il sistema informativo.	8	4			
QUALITÀ AMBIENTE ETICA	Gestione informatizzata della commessa: illustrazione delle caratteristiche generali del sistema informativo proposto e dell'ambiente web; la struttura hardware e software del sistema informativo; le funzionalità e le procedure di utilizzo del sistema informativo.	4		2/anno		
	Presentazione della Proponente e della committente, norme comportamentali: presentazione della Proponente, appalti gestiti, metodo di lavoro; rapporti con i referenti, i responsabili della Proponente committente; riservatezza e segreto professionale; diritti e dovere dell'operatore; organizzazione del servizio.	4				Tutti gli operatori

TECNICO-
OPERATIVAPEST-
CONTROLIMPATTO
AMBIENTALE

SICUREZZA

Sistema di gestione integrato Quaita'-Ambiente-Etica-Sicurezza: Le certificazioni aziendali e le loro applicazioni; le procedure di autocontrollo dell'operatore; le procedure di svolgimento degli Audit (Audit di 1°-2°-3° parte); il controllo del processo di erogazione del servizio; regolarità e completezza dell'esecuzione del servizio rispetto al programma della giornata; correttezza dell'esecuzione del servizio della giornata rispetto a quanto definito nelle schede operative; rilevazione delle non conformità ed azioni correttive; sistema sicurezza; sistema ambiente; sistema etica.

Nozioni di base di pulizia e sanificazione: corrette modalità d'uso in relazione al dosaggio dei prodotti di pulizia; precauzioni d'uso e indicazioni di mescolamento/manipolazione prodotti; differenze tra disinfezione e lavaggio; modalità di conservazione dei prodotti.

Interventi ordinari: illustrazioni delle schede operative e analisi delle diverse casistiche di intervento; l'organizzazione dei servizi di pulizie quotidiane; la pulizia d'umido, deterzione, disinfezione; la pulizia dei servizi igienici; la raccolta dei rifiuti; attrezzature, macchine, prodotti, materiali.

Interventi periodici e di risanamento: l'organizzazione dei servizi di pulizie periodiche; trattamenti speciali; materiali, prodotti, macchine e attrezzature specifiche per una pulizia di fondo.

Modalità del servizio di raccolta rifiuti: normativa in materia di raccolta e movimentazione dei rifiuti; identificazione e classificazione del rifiuto, analisi delle procedure e metodologie operative; modalità di raccolta/movimentazione/conferimento rifiuti; caratteristiche dei contenitori e dei mezzi di trasporto, norme comportamentali e procedurali per la corretta gestione e movimentazione; sanificazione delle aree di deposito, delle attrezzature e dei contenitori; bonifica ambientale in caso di sversamenti; esercitazione pratico-metodologica.

Procedure per le pulizie delle attrezzature: caratteristiche tecniche dei mezzi e delle attrezzature impiegate; importanza della pulizia e manutenzione; tecniche di pulizia per un risultato ottimale.

Corso base operatori Pest Control: Fornisce gli elementi basilari indispensabili per operare con professionalità nel Pest Control; fornisce inoltre nozioni teorico/pratiche su prodotti e attrezzature, la prevenzione e la sicurezza e sui rapporti con la clientela.

Corso avanzato per operatori specializzati nel Pest Control: Approfondisce le tematiche trattate nel Corso Base e si focalizza su aspetti di Sicurezza e Prevenzione contro il Rischio Chimico. Formazione specifica sui DPI da utilizzare per interventi di disinfestazione.

Formazione all'utilizzo del Modulo Informativo Pest Control: Formazione all'utilizzo del Modulo Pest Control

Corso dosaggio e modalità di utilizzo prodotti specifici

Corso applicazione operativa metodologia minimizzazione impatto ambientale: caratteristiche prodotti a basso impatto ambientale

Formazione e informazione sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro: (per preposti): Gli attori nella gestione della sicurezza; sistema sanzionatorio - Infortuni e malattie professionali - La sorveglianza sanitaria - Informazione, formazione, addestramento - Dispositivi di protezione individuale - La valutazione dei rischi specifici, la segnaletica di sicurezza, Ruolo e responsabilità del preposto nella gestione/controllo dei rischi.

Formazione e informazione sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro: Fattori di rischio connessi con lo svolgimento dei servizi nell'ambito specifico, rischi di varia natura, segnaletica di sicurezza, DPI: caratteristiche, modalità d'uso, sostituzione, integrazione, Gestione di una situazione di emergenza, Misure comportamentali.

Formazione specifica in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (Rif. Accordo Stato-Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano del 21 Dicembre 2011 ("Rischio chimico"))

Addestramento al Primo Soccorso: Allertare il sistema di soccorso, Riconoscere un'emergenza sanitaria; attuare gli interventi di primo soccorso, Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro; Acquisire conoscenze generali sulle patologie specifiche in ambienti di lavoro, Acquisire capacità di intervento pratico.

Prevenzione incendi (Rischio elevato): L'incendio e la prevenzione dagli incendi, La protezione antincendio, Procedure da adottare in caso di incendio, Esercitazioni pratiche.

Lavori in quota (D.lgs 81/2008 - All. XXI): legislazione generale e specifica in materia di prevenzione infortuni, analisi dei rischi, norme di buona tecnica e buona prassi, Piano di montaggio, ancoraggio, uso e smontaggio in sicurezza, DPI anticaduta di 3 categoria: uso, caratteristiche tecniche, manutenzione, durata e conservazione, elementi di gestione prima emergenza/salvataggio.

Movimentazione manuale dei carichi: legislazione vigente; rischi connessi ad errata movimentazione manuale dei carichi, valutazione analitica del rischio; tecniche di prevenzione.

8

4 annuali

Tutti gli operatori

2

2 annuali

Tutti gli operatori

8

4

4 annuali

Operatori ordinari

8

4

8 / anno

Operatori periodici

6

2

Tutti gli operatori

2

2

Tutti gli operatori

4

Tutti gli operatori

4

4

2 / anno

Operatori periodici

2

2

Tutti gli operatori

2

2

Tutti gli operatori

2

2

Tutti gli operatori

16

6 ogni 5 anni

Referenti Operativi

8

Tutti gli operatori

4

Tutti gli operatori

12

4

4 ogni 3 anni

Addetti primo soccorso - Squadra emergenza

12

4

8 ogni 3 anni

Addetti antincendio - Squadra emer.

12

4

Addetti ai lavori periodici di risanamento

6

2

Tutti gli operatori

Modalità di gestione delle emergenze: organizzazione e attivazione del servizio di emergenza, identificazione e classificazione delle tipologie di emergenza, procedure operative di intervento: bonifica ambientale, decontaminazione allagamento/intasamento; piano di emergenza ed evacuazione della struttura in cui si eroga il servizio.

10

Tutti gli operatori

Operatori di piattaforme di lavoro elevabile (PLE): Modulo Giuridico - Normativo: panorama normativo D.Lgd 81/2008, responsabilità dell'operatore; Modulo tecnico: Categorie di piattaforme; Componenti strutturali; Dispositivi di comando e sicurezza; Controlli da effettuare prima dell'utilizzo: controlli visivi e funzionali; DPI specifici da utilizzare e modalità di utilizzo; Analisi e valutazione dei rischi ricorrenti nell'utilizzo delle piattaforme; Procedure operative di salvataggio: modalità di discesa in emergenza, Modulo Pratico (funzionale all'abilitazione all'uso di PLE): Esercitazioni di pratiche operative, Simulazioni di movimentazione della piattaforma in quota, Manovre di emergenza, Messa a riposo piattaforme a fine lavoro.

4

2

4 ogni
5 anniCaposquadra
periodiche e
operatori del
servizio
periodiche e
vetri

Formazione e addestramento per la sicurezza nelle attività in ambienti confinati (così come previsto dal DPR 177/2011): conoscere il contesto normativo e le buone pratiche (DLgs 81/08: art. 26, 27, 37, 63, 66 e 121 - Allegato IV punto 3; DPR 177/11); Riconoscere gli ambienti confinati, Conoscere e sapere individuare i fattori di rischio ed elaborare le appropriate misure di prevenzione e protezione specifiche; attrezzature e DPI da utilizzare.

6

4

Operatori
addetti,
capisquadra e
preposti al
controllo

TOTALE ORE DI FORMAZIONE

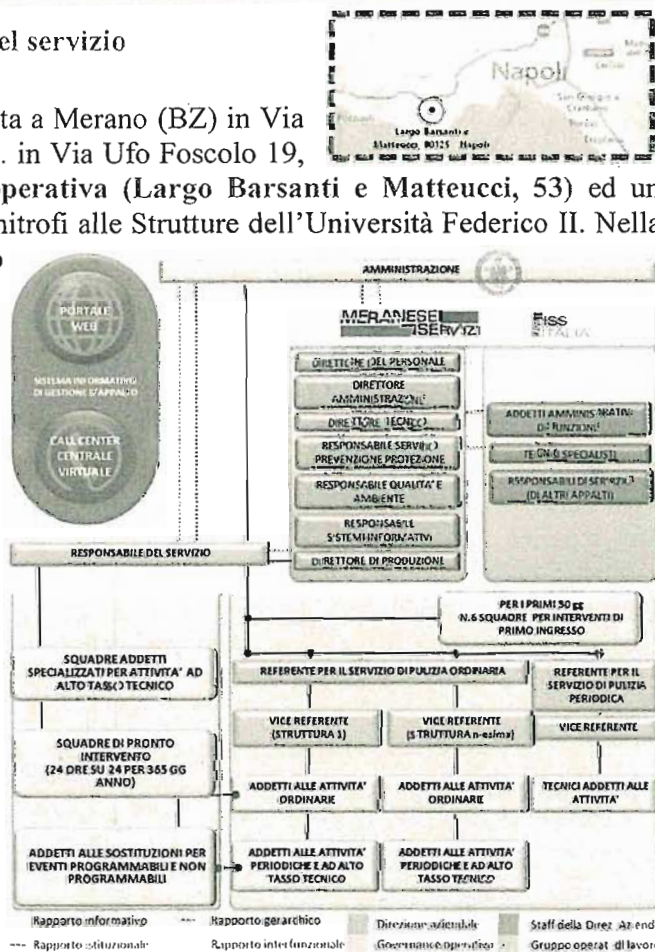
3) Sistema organizzativo per lo svolgimento del servizio

Logistica territoriale

La Sede legale di Meranese Servizi S.p.a è situata a Merano (BZ) in Via Albertina Brogliati 56 e quella di ISS Italia S.r.l. in Via Ufo Foscolo 19, Vigonza (PD). A Napoli abbiamo una Sede operativa (Largo Barsanti e Matteucci, 53) ed un numero importante di Cantieri, in alcuni casi limitrofi alle Strutture dell'Università Federico II. Nella Provincia di Napoli annoveriamo un Gruppo operativo considerevole: 137 addetti. La Sede Operativa di riferimento per il Servizio sarà proprio quella di Napoli, composta da una superficie coperta di circa 110 mq, oltre ad area magazzino di 90 mq. Grazie al nostro Assetto Territoriale (mostrato a sinistra), siamo certi di garantire all'Università Federico II la copertura di tutte le esigenze di commessa e le dichiarazioni di tempi di risposta contenute in questa Relazione Tecnica, in quanto le sinergie realisticamente applicabili tra i nostri appalti campani, coordinati dalla Sede Territoriale di Napoli, ci permettono di proporci come un Partner affidabile e radicato sul territorio.

Organizzazione dedicata all'appalto

I criteri organizzativi, nonché l'assetto dimensionale della struttura sono stati definiti analizzando tutte le informazioni e i dati di tipo quantitativo e qualitativo ricavati dalla documentazione di gara e dal sopralluogo effettuato presso tutte le strutture oggetto del servizio, dalla conoscenza del territorio e dell'attività oggetto di appalto. La logistica favorevole (tramite la filiale di Area Campania) ci permette di attuare un piano organizzativo di appalto **concreto e realistico**, che garantisca la presenza continua delle principali figure professionali. L'Organizzazione d'appalto è sviluppata su **tre livelli**, che rappresentano la **Direzione aziendale** (Livello funzioni aziendali, in verde), la **Governance operativa** (Livello gestionale operativo, in giallo) e il **Gruppo operativo di lavoro** (Livello esecutivo, in grigio). Le risorse che compongono i tre livelli collaboreranno sinergicamente, in modo da migliorare costantemente gli standard qualitativi del servizio supportando



il Cliente su tutte le esigenze tecnico amministrative del caso. Le figure coinvolte nel servizio faranno direttamente capo alla **Sede Legale ed Amministrativa di Merano** e alla **sede territoriale operativa di Area Campania**.

Nella

composizione del Gruppo operativo di

lavoro è prevista anche una serie di **Squadre di pronto intervento, in reperibilità attiva 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno**. Nello specifico, si tratta di **n.3 Squadre di Pronto Intervento**, composta da 3 figure operative specializzate ed appositamente formate, con furgone ibrido dotato macchinari e attrezzature, che operano esclusivamente nella Provincia di Napoli e si **attivano** grazie alle funzionalità del Sistema Informativo, del Contact Center oppure coinvolte direttamente dal Responsabile del Servizio. Nello specifico, ogni Squadra di Pronto intervento è composta da 3 addetti specializzati, dotati di automezzo ibrido IVECO passo lungo accessoriato di rampa sollevatrice 1000 Kg. L'automezzo sarà un vero e proprio **Modulo logistico-operativo** della squadra, infatti oltre che permettere la movimentazione nelle varie location, conterrà al suo interno tutta l'attrezzatura necessaria all'espletamento dei servizi di Facility service previsti dalla commessa. Le figure professionali di Direzione aziendale e il loro relativo Staff, individuate in Organigramma, saranno sinergiche e lavoreranno in parallelo al servizio nelle modalità e nei tempi stimati a seguire:

FUNZIONE AZIENDALE	PRESENZA NEL PERIODO		PRESIDIO SUL TERRITORIO	REPERIBILITA'	TEMPO DI INTERVENTO
	Fase di start-up	Fase ordinaria			
Direzione Tecnica	Giornaliera	Quindicinale	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa
Tecnici Specialisti (Dir. Tec.)	Giornaliera	Giornaliera	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa
Direzione del Personale	Giornaliera	Quindicinale	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa
Addetti Amministrativi (Dir. Pers.)	Giornaliera	Settimanale	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa
Direzione Amministrazione	Giornaliera	Mensile	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa
Addetti Amministrativi (Dir. Pers.)	Giornaliera	Settimanale	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa
Resp. Servizio Prevenzione e Protezione	Giornaliera	Settimanale	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa
Tecnici Specialisti (Serv. Prev. Prot.)	Giornaliera	Settimanale	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa
Responsabile Qualità e Ambiente	Giornaliera	Settimanale	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa
Tecnici Specialisti (Controlli Qualità e Amb.)	Giornaliera	Settimanale	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa
Sistemi Informativi	Giornaliera	In caso di necessità	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa
Tecnici Specialisti (Sist. Inf.)	Giornaliera	In caso di necessità	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa
Direzione di Produzione e Responsabile del Servizio	Giornaliera	Giornaliera	Sede di Area Campania	H24 & D365	27 minuti circa

Durante il primo incontro di Start-up si comunicheranno ufficialmente ai vertici dell'Amministrazione tutti gli strumenti ed i riferimenti delle figure professionali che si interfaceranno con i referenti del Committente. Per quanto riguarda l'aspetto fondamentale della **Comunicazione**, prevediamo le seguenti modalità:

- » **Modalità telematica (Sistema informativo e Call Center)**
- » **Modalità telefonica/mail (contatti telefoni ed indirizzi mail) del Responsabile del servizio e dei Referenti operativi dei servizi previsti**
- » **Incontri periodici di Partnership calendarizzati ufficialmente (Settimanali)**



Tutte le attività previste dal Capitolato saranno concordate tra il Direttore dell'esecuzione del contratto dell'Amministrazione ed il Responsabile del Servizio della Proponente, che provvederà a pianificarle, calendarizzarle e pubblicarle negli appositi moduli del sistema informativo aziendale. Il nostro piano tecnico-esecutivo sarà organizzato per **Area - Squadra operativa - Attività**. Ogni squadra operativa sarà coordinata da un **Referente Operativo dedicato ad un servizio specifico**, che **giornalmente**, una volta consultato il sistema informativo verificherà l'organizzazione dettata dal Responsabile del Servizio e organizzerà di conseguenza gli addetti a lui assegnati. Ogni responsabile è custode delle dotazioni di tutta la Squadra e si occuperà di tutte le azioni organizzative necessarie a rendere efficiente ed efficace la squadra a lui assegnata. Al Responsabile della Squadra sono demandate le operazioni previste per la sostituzione del personale assente (assenze programmate e non programmate) che effettuerà attraverso l'utilizzo del sistema informativo "Modulo aziendale di Gestione del Personale" all'interno del quale sono elencati **tutti gli addetti già formati e in organico dell'ATI disponibili nella Provincia di Napoli (circa 137)**, ed ogni altra informazione utile a reperire nel minor tempo possibile risorse umane qualificate.

Procedure predisposte per la gestione di situazioni di imprevista assenza del personale

La descrizione della struttura organizzativa non sarebbe completa senza la definizione di come siamo in grado di **"reagire"** quando siamo chiamati a rispondere alla sostituzione del personale che si assenta per diverse categorie di eventi. Visto l'obiettivo primario di **garantire continuità** ai servizi oltre che **alti livelli di qualità**, gestiremo le sostituzioni del personale assente con **addetti adeguatamente formati** e con **professionalità analoghe** che conoscano la realtà nella quale si andrà ad operare. Prevediamo una programmazione delle assenze tale da **permettere il godimento di tutti gli Istituti Contrattuali** (riposi settimanali, ferie, festività, permessi sindacali, maternità, pensionamenti, ecc.) e la **gestione delle assenze non programmabili** (malattie, infortuni, dimissioni senza preavviso, ecc.). Gestiremo in **maniera diversificata** le assenze in funzione della tipologia e della durata garantendo comunque personale reperibile sufficiente a coprire i buchi di assenza. Nel caso di assenze causate da malattia o infortuni abbiamo previsto delle **procedure informatizzate** che, **in tempo reale**, facciano pervenire al Responsabile del Servizio le informazioni ricevute dal lavoratore o dal sito INPS (nominativo degli interessati e relativa durata del periodo di assenza) in modo da poter **riplanificare in anticipo** attività e turnazioni previste per i giorni successivi. Il Responsabile del Servizio insieme ai Capi Squadra saranno i garanti della gestione di eventuali criticità dovute alle assenze ed interverranno tempestivamente per la risoluzione. Il Responsabile del Servizio, insieme ai Capi Squadra, saranno i garanti della gestione di eventuali criticità dovute alle assenze ed interverranno tempestivamente per la risoluzione della situazione. Per definire il numero corretto di personale tale da garantire lo svolgimento del servizio in ogni situazione abbiamo tenuto in considerazione i seguenti dati.

+ 17,78 % delle ore lavorabili	+ 6,5 % delle ore lavorabili
Percentuale definita dai CCNL di categoria e accordi locali. Percentuale assunta per definire il numero di addetti necessari per sopprimere alle ASSENZE PROGRAMMABILI	Percentuale definita dai CCNL di categoria e accordi locali. Percentuale assunta per definire il numero di addetti necessari per sopprimere alle ASSENZE NON PROGRAMMABILI

Concludendo, **24,28** è la **percentuale di maggiorazione** da tenere in considerazione per il calcolo del personale operativo da inserire per garantire il servizio anche in caso di assenze.

Assenze programmabili degli operatori ordinari e specializzati

Per questa tipologia di avvicendamento utilizziamo le **indicazioni dettate dalle Tabelle Ministeriali relative al CCNL servizi integrati /multiservizi** in modo da stabilire con esattezza e trasparenza il numero di personale necessario al godimento degli istituti contrattuali prevedibili. Prevediamo inoltre che **ogni anno, entro il mese di Gennaio, tutti gli operatori abbiano determinato il calendario ferie per permettere l'ottimizzare e la sostituzione del personale assente**. Le 4 settimane annue di ferie (solitamente 3 estive e 1 invernale), sono definite di concerto tra addetti al servizio e la nostra Funzione Risorse Umane e la **pianificazione viene verificata con cadenza trimestrale** in ragione di eventuali modifiche operative e/o soggettive. Mediante opportuno **sistema di rotazione**, l'organizzazione garantisce la costanza e l'efficienza del servizio, grazie all'impiego di personale formato riguardo alle specificità del servizio.

Assenze non programmabili degli operatori ordinari e specializzati

Abbiamo implementato un **modulo informativo web apposito** per la gestione delle assenze non programmabili che permette al Responsabile del Servizio o ai Capi Squadra di accedere alla schermata degli **Addetti Reperibili** che hanno fornito la propria disponibilità a spostamenti. Il modulo consente di avere sempre sotto controllo il personale reperibile e la **disponibilità concessa per intervenire repentinamente alla sostituzione**.

Modalità di sostituzione

Le modalità di sostituzioni programmate e non programmate possono essere sintetizzate e gestite in successione nel seguente modo:

1	Prolungamento dell'orario di lavoro del personale presente per svolgere i compiti delle persone non presenti: a ciò si ricorre solo per il tempo tecnico necessario al raggiungimento del posto di lavoro dell'operatore addetto alle sostituzioni (pre-avvicendamento immediato).	Avvicendamento IMMEDIATO
2	Intervento delle unità individuate nel presente appalto per le sostituzioni che hanno dato disponibilità a tali eventi e quindi inseriti nel modulo Web (addetti reperibili).	Avvicendamento ENTRO 15 MINUTI
3	Utilizzo di ulteriori unità per le sostituzioni disponibili presso altri cantieri nella provincia di Latina e limitrofe che hanno dato disponibilità a tali eventi (103 operatori a disposizione sul territorio).	Avvicendamento ENTRO 30 MINUTI
4	Richiesta alla Funzione Personale di supporto, da parte del Responsabile di Commessa, di nuovo personale specializzato attingendo	Sostituzione

Dimissioni senza preavviso

Per la sostituzione di personale dimesso si interverrà inserendo **personale di nuova assunzione** secondo la Procedura di **“Richiesta di Personale”**. Solo dopo regolare periodo di prova, in cui il personale neoassunto sarà affiancato da operatori esperti (e monitorato costantemente dal Responsabile del Servizio), ne verrà confermata l’assunzione definitiva. In questo caso, il Responsabile della Formazione ed il Responsabile del Servizio provvederanno alla formazione ed all’addestramento di tali nuovi operatori per garantire l’apprendimento delle conoscenze inerenti le tecniche e le metodologie operative adottate. Durante il periodo di prova e la formazione con addestramento, se il personale neoassunto non ha la specializzazione necessaria per sostituire quello assente, attribuiremo al neoassunto solo mansioni compatibili con il suo grado di preparazione e assegneremo l’area di competenza dell’assente a personale già in forza sul cantiere.

Assenze del personale di Coordinamento, supervisione e controllo dell'appalto

L'Organizzazione operativa della commessa prevede delle **Figure professionali di affiancamento al Responsabile del Servizio e ai Capo Squadra**. Questo criterio organizzativo è stato previsto per evitare che le assenze di un Coordinatore generino dei "buchi" nella supervisione e controllo dell'appalto o che siano chiamati sostituti che non conoscono il contesto, la documentazione di gara e le Strutture oggetto d'appalto. In caso di **assenze programmabili**, la figura professionale primaria e il suo sostituto dovranno redigere un **Calendario ferie che sia sincronizzato** in modo tale da non essere assenti entrambi nello stesso periodo. In caso di **assenze non programmabili**, la figura professionale che rimane in servizio prende in mano il coordinamento (relativo alle mansioni dell'assente) delle attività ed allerta il Responsabile del Servizio in modo tale che un nuovo sostituto sia momentaneamente designato ed affiancato. Per quanto riguarda la gestione delle assenze delle **Figure professionali aziendali esterne di supporto** (di fondamentale importanza il Tecnico dei controlli della qualità, il magazziniere e gli impiegati amministrativi), sono previste figure sostitutive opportunamente formate, le cui assenze verranno gestite tramite un Calendario ferie che preveda assenze non contemporanee delle stesse figure.

Procedure predisposte per la gestione di situazioni di assenza di personale per scioperi

Al fine di garantire costantemente un servizio in linea con gli standard qualitativi previsti, sarà definito un **programma minimo di intervento in caso di sciopero del personale**, individuando quelle aree che necessitano di una più puntuale attenzione. Prevediamo di **far intervenire personale facente parte delle nostre squadre di emergenza operative nella zona**, arrivando alla **copertura del 52%** delle pulizie quotidiane. Al termine delle prestazioni nella giornata di sciopero, saranno prodotti: a) un report sulla esecuzione delle prestazioni; b) il rendiconto delle ore di servizio svolte.

Il giorno seguente all'astensione sarà effettuato **un intervento potenziato senza alcun onere aggiunto al fine di non pregiudicare il livello qualitativo del servizio** a causa della giornata di sciopero. Le prestazioni a carattere non giornaliero saranno anticipate o posticipate di un giorno; il servizio in caso di emergenza sarà garantito mediante reperibilità pianificata a priori. Le **attività quotidiane minime che garantiremo anche durante le giornate di sciopero** sono:

- ✓ svuotatura cestini, sostituzione sacchetto e trasporto rifiuti al punto raccolta;
- ✓ spazzatura, lavaggio e sanificazione dei pavimenti, dei rivestimenti, degli apparecchi igienici e della rubinetteria in tutti i servizi igienici, compreso specchi;
- ✓ spazzatura locali;
- ✓ rifornimento nei servizi igienici carta igienica, carta asciugamani e sapone;
- ✓ spegnimento delle luci e chiusura delle finestre e delle porte di ogni ambiente dopo il servizio.

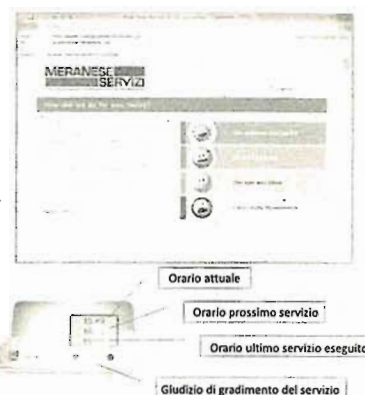
4) Metodologie tecnico-operative per un sistema di customer satisfaction offerto, in termini di monitoraggio e valutazione del gradimento dei servizi svolti

Struttura del Sistema di Customer Relationship Management dell'appalto (Call center dedicato)

Per questo appalto sono previsti tre livelli di CRM:

CRM Operativo

La Proponente effettuerà questa fase del processo di CRM tramite l'ausilio di dispositivi tecnologici, tramite i quali verranno catturati e inviati al database aziendale i giudizi sul servizio espressi dall'Utenza. Per quanto riguarda gli studenti universitari e in generali coloro che frequentano a vari titoli gli spazi comuni delle strutture dell'Università, verranno installati accattivanti Totem (all'entrata degli edifici più rappresentativi) su cui è caricata una App con interfaccia impostata su un form anonimo dove sono presenti quattro smile, in modo tale da rendere l'inserimento del giudizio veloce e intuitivo. Il gradimento sulla pulizia degli spazi dedicati ai dipendenti dell'Università verrà invece inviato tramite mail dinamica alla mailing list del campione che per ogni struttura richiederemo all'Amministrazione. La mail dinamica è formata da un form sintetico dove tramite i relativi smile è possibile formulare un giudizio sulla propria struttura e sulla postazione di lavoro. Oltre alle due principali tipologie di Utenza, il CRM Operativo che applicheremo riguarda anche aree come Servizi Igienici aperti al pubblico, dove il monitoraggio del decoro e del mantenimento dell'igiene deve essere effettuato in maniera costante e diretta. A questo proposito installeremo in queste aree un pannello informativo prodotto dalla ditta Diversey. Il pannello autoalimentato consente all'utenza di esprimere "live" il proprio giudizio di gradimento dei servizi di pulizia utilizzando i tasti colorati smile presenti sul pannello. I dati immagazzinati sono memorizzati nel database aziendale e sono immediatamente disponibili per l'elaborazione. Un'altra funzionalità di questo strumento di CRM Operativa è quella di visualizzare l'informazione relativa allo stato di avanzamento delle attività di pulizia di ripasso quotidiana (ultimo servizio eseguito e orario del prossimo servizio), poiché l'operatore di pulizia avvicinando il proprio terminale al pannello, tramite tecnologia NFC fissa l'orario di esecuzione del servizio e in automatico si evidenzia l'orario del servizio programmato successivamente.



CRM Analitico

Questa fase del processo di CRM è effettuata tramite la consultazione dei Report generati dagli algoritmi del Modulo di Customer Satisfaction del Sistema Informativo di appalto. I dati catturati dagli strumenti sui quali l'Utenza può esprimere il proprio giudizio sul servizio vengono quindi aggregati e normalizzati in modo tale da essere comparati e costituire l'informazione sull'andamento del servizio. I dati saranno strutturati tramite la consulenza del nostro esperto in Data Mining e Business Intelligence, il quale in fase di Startup fornirà la metodologia tecnica ideale per costruire un Sistema di Reporting a disposizione sia dell'Amministrazione dell'Università che della Proponente, che possa fornire da tavolo di confronto per il Miglioramento continuo del servizio.



CRM Collaborativo

Questa fase del processo di CRM consente alla Proponente di avere un contatto diretto con l'Utenza, a questo proposito dedicheremo e pubblicheremo un Numero verde attivo h34&d365 dedicato all'appalto in modo tale da accogliere eventuali segnalazioni di disservizi o opportunità di miglioramento. Le segnalazioni pervenute verranno inserite dal nostro operatore nel Sistema Informativo con evidenza per l'Amministrazione dell'Università dello stato di avanzamento dell'Azione correttiva intrapresa dalla Proponente.

Meranese Servizi Cleaning Service Design

Questo processo consiste nel Riesame e Valutazione da parte di una Commissione congiunta tra Azienda e Amministrazione dei dati e delle informazioni provenienti dalle precedenti fasi di CRM. L'Obiettivo Qualitativo di questa Commissione sarà improntato alla discussione sulle soluzioni di problematiche e punti critici, alla valutazione di azioni preventive in ottica di Miglioramento continuo del servizio. L'Obiettivo Quantitativo consisterà nel rimodulare congiuntamente i piani di lavoro, le

frequenze, l'utilizzo dei macchinari e delle attrezzature, in modo tale da accrescere in maniera oggettiva e documentata i parametri di giudizio numerici ottenuti dal CRM Operativo.

5) Soluzioni fornite dal concorrente tese al miglioramento degli ambienti del Dipartimento di Medicina Veterinaria e Produzioni Animali e dell'OVUD, in termini di pulizia e di immagine dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, non previste dal capitolato speciale

Su tutte le Strutture del Lotto in oggetto, offriamo come miglioria pragmatica degli ambienti, un incremento globale di tutte le attività di pulizia ordinaria e periodica, previste nella "Scheda Attività Programmate", in modo tale da garantire il massimo in termini di pulizia e immagine dell'Università:

2 volte al giorno/i
2 volte settimanale
3 volte settimanale
Ogni 1 giorno/i
Ogni 1 mese/i
Ogni 1 settimana
Ogni 15 giorno/i
Ogni 2 mese/i
Ogni 3 mese/i
Ogni 4 mese/i
Ogni 6 mese/i

3 volte al giorno/i
3 volte settimanale
Ogni 1 giorno/i
Ogni 1 giorno/i
Ogni 15 giorno/i
2 volte settimanale
Ogni 1 settimana
Ogni 1 mese/i
Ogni 2 mese/i
Ogni 3 mese/i
Ogni 4 mese/i

6) Metodologie tecnico-operative per l'autocontrollo del servizio svolto

Metodologia	Responsabile	Frequenza	Descrizione attività	Norma di riferimento
Autovalutazione	Operatori addetti ai servizi	Quotidiana	Controllo visivo - segnalazione delle anomalie su apposito modulo	ISO 9001:2008
Controllo organizzativo	Responsabile del Servizio	Quotidiana	Verifica con terminali di rilevazione e badge elettronici	CCNL - Capitolato d'Appalto
Controllo di processo	Responsabile del Servizio	Quotidiana	Controllo casuale e programmato durante l'erogazione	ISO 9001:2008
Controllo di risultato	Addetto ai controlli di Qualità Ente Terzo accreditato	Mensili	Controllo casuale e programmato a fine erogazione secondo piano di campionamento semplice	UNI EN 2859 e UNI EN 13549

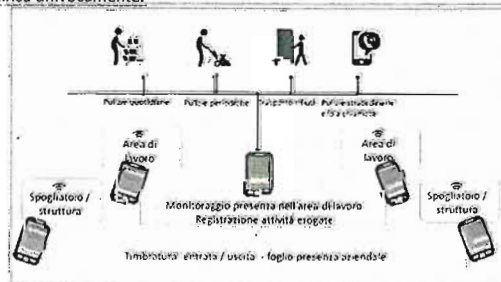
Metodologie tecnico-operative e strumenti per l'autocontrollo dello Svolgimento del servizio

Controllo organizzativo

In un servizio articolato come quello in appalto, il monitoraggio delle presenze in cantiere (sono presente) del personale e del rispetto della programmazione (attività svolta) per la corrispondenza delle attività erogate rispetto a quelle contrattuali ha un ruolo molto importante. Nell'ottica di verificare la puntuale esecuzione degli interventi e il monte ore minimo effettivo per l'esecuzione delle attività procederemo come descritto di seguito. Il sistema, in grado di rilevare in tempo reale la presenza/assenza degli operatori nei luoghi di lavoro e/o gestire la tracciabilità delle attività operative eseguite si compone dei seguenti elementi:

1. SMARTPHONE con chip NFC di ultima generazione, munito di SIM dati che permette il collegamento ad Internet (opzionale l'uso come telefono vero e proprio), con installata a bordo l'APP (applicazione) per la gestione delle attività;
2. SIM DATI (opzionale VOCE in base alla scelta aziendale) fornita da un operatore telefonico;
3. APP applicazione installata sullo smartphone NFC per la tracciabilità del servizio ed il monitoraggio delle attività;
4. BADGE elettronico: ad ogni operatore viene assegnato un Badge RFID non clonabile che lo identifica univocamente.

Per eseguire il controllo organizzativo, installeremo terminali di rilevazione fissi (smartphone incapsulato in un case) presso gli ingressi delle strutture (in accordo con l'Università) e fornendo a ciascun operatore (ed anche a ciascun operatore reperibile) di un apposito badge elettronico. Tale azione permette di conoscere anche il luogo e la fascia oraria di intervento di tutto il personale operativo oltre al controllo della presenza, come prescritto da normativa vigente in merito alla sicurezza sui luoghi di lavoro. Il flusso per il monitoraggio:



- 1 L'operatore all'inizio della propria attività avvicina il badge identificativo in dotazione al terminale fisso.
- 2 L'App recupera dal sistema remoto e visualizza sullo schermo del terminale le attività da effettuare presso l'area di lavoro/struttura.
- 3 L'operatore mediante la semplice selezione touchscreen sullo schermo del terminale seleziona le attività da svolgere qualora non già selezionate in automatico.
- 4 L'operatore alla fine della propria attività avvicina il proprio badge identificativo al terminale.

Tramite il Portale del Sistema Informativo offerto è possibile monitorare l'andamento dei servizi. Nella pagina delle timbrature è possibile filtrare una singola giornata o un intero periodo, selezionare

una singola area di lavoro o le attività di ogni singolo lavoratore. I dati sono inviati all'ufficio paghe per la gestione dei cartellini e per la redazione delle buste paga.

Controllo di processo

Quotidianamente il Responsabile del Servizio verificherà tramite appositi **Moduli di Controllo**, il processo di erogazione del servizio, funzionali ad un monitoraggio del grado di professionalità degli operatori opportunamente formati su aspetti come quelli riportati a titolo esemplificativo di seguito.

Rispetto della metodica di intervento

Corretta esecuzione delle procedure previste: attività di cambio dei panni e dei guanti, sequenza di lavoro

Compilazione dei Moduli di controllo
Registrazione dati attraverso griglie di controllo di processo precaricate sui dispositivi in dotazione. I dati vengono caricati sul Sistema Informativo e controllo offerto dove visualizzare i risultati ottenuti e le conformità e/o non conformità rilevate

I risultati delle verifiche di processo sono immediatamente consultabili sul Portale Web come l'analisi delle azioni correttive e preventive adottate per il miglioramento continuo

Rispetto delle norme comportamentali

Pulizia della divisa, assenza di monili, rispetto procedure igieniche

Il valore soglia (**Livello di Qualità Atteso LQA**) è un parametro che può variare tra 0 ed 1 (valore ottimale), fissiamo il valore dell'**LQA per il Controllo di Processo pari a 0,95**. Dopo aver eseguito un campionamento statistico delle aree in cui effettuare le attività di monitoraggio di processo, il numero dei controlli da effettuare viene stabilito in accordo con le indicazioni delle norme UNI EN 2859 e UNI EN 13549. Per ogni aspetto oggetto di verifica è possibile esprimere un parere di conformità o non conformità sull'elemento oggetto di monitoraggio in modo da ottenere un **valore risultante del modulo**, che ne attesta o meno l'accettabilità sulla base del valore soglia stabilito dalla procedura di qualità. Le Schede dei risultati saranno caricate e visualizzabili sul Portale Web dedicato.

Metodologie tecnico-operative e strumenti per l'autocontrollo della Qualità del servizio

Controllo di Risultato

Il livello qualitativo delle prestazioni di pulizia erogate verrà valutato a seguito di **Controlli a campione** eseguiti sulle aree di riferimento, conformemente a quanto indicato nella Norma UNI EN 13549 "Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità". I controlli avverranno **non oltre le due ore dall'avvenuto servizio** ed i criteri di valutazione dovranno tener conto delle possibili ri-contaminazioni successive alle operazioni di pulizia. Le attività da sottoporre a verifica saranno sempre e comunque quelle previste dal Piano di Lavoro nel giorno dell'ispezione. Gli ambienti da ispezionare all'interno dell'Unità di Gestione si definiscono Unità di Controllo. L'attività di verifica sarà effettuata dall'**Addetto Controlli di Qualità interni e di Ente Terzo regolarmente accreditato**, chiamato a verificare nel modo più imparziale e oggettivo possibile il servizio svolto ed i relativi risultati ottenuti. Il livello qualitativo delle prestazioni erogate verrà misurato a seguito di controlli a campione formalizzati attraverso una **Check-List**. La Check-List è lo strumento utilizzato dall'**Addetto Controlli Qualità** per il calcolo dell'**Indicatore di Prestazione**. Espresso un risultato di conformità (1) o non conformità (0) associato ad ogni voce, è possibile determinare un **valore risultante** dato dal rapporto tra il numero di moduli risultati conformi e il numero totale di moduli compilati. L'**Indicatore di Prestazione complessivo** è dato dalla media aritmetica degli Indicatori di Prestazione calcolati ad ogni ispezione effettuata (quindi ad ogni modulo di controllo compilato) nel periodo di riferimento. Il controllo di risultato è la verifica casuale e programmata con un **piano di campionamento semplice** realizzato secondo le tabelle ISO 2859-1, della totalità della popolazione delle aree oggetto del servizio di pulizia e sanificazione.

Assenza di sporco sulle superfici trattate

Assenza di polvere, macchie, aloni, residui, ragnatele

Compilazione delle schede di controllo cartacee e/o informatizzate tramite apposita Applicazione sui dispositivi in dotazione al personale

I risultati delle verifiche di risultato sono immediatamente consultabili sul portale di appalto

Igiene delle superfici trattate

Assenza di sporco sulle superfici trattate

Registrazione dati attraverso griglie di controllo di risultato precaricate. I dati sono inviati immediatamente al portale per la visualizzazione immediata dei risultati e la gestione delle non conformità rilevate

In accordo con il Committente si definiranno le periodicità di invio del Report per i controlli di processo.

Gestione Rifiuti

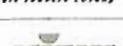
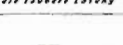
Gestione rifiuti con conferimento e cambio sacco

Controllo visivo tramite Check List

Analisi delle azioni correttive e azioni preventive adottate per il miglioramento continuo

Il valore soglia (**Livello di Qualità Atteso LQA**) è un parametro che può variare tra 0 ed 1 (valore ottimale), fissiamo il valore dell'**LQA per il Controllo di Risultato pari a 0,92**. Anche per i controlli di risultato offriamo la gestione completamente informatizzata tramite Portale Web, garantendo la possibilità di stampare/scaricare i risultati anche della singola scheda di controllo.

2) Elenco dei prodotti di cui al par. 5.3.1 del DM del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 24 maggio 2012

Produttore	Denominazione Commerciale	Tipologia	Etichetta ambientale
	ECO-REFRESHER	Olio protettivo per legno a base d'acqua	
	SANECO CONCENTRATO	Detergente per sanitari con fresco profumo	
	SANIKAL-ECO	Igiene per locali sanitari/WC	
	PATRONAL-ECO	Detergente sanitario con formula protettiva	
	DUOCIT ECO BALANCE	Detergente per sanitari "eco" senza profumi e coloranti	
	AMBITAL-ECO-CONCENTRATO	Detergente e manutentore "eco"	
	ECONA-CONCENTRATO	Detergente universale	
	OPTIMA	Detergente per superfici e vetri	
	ECONA-CONCENTRATO BALANCE	Detergente universale "eco" senza profumi e coloranti	
	AMBITAL-ECO-CONCENTRATO BALANCE	Detergente e manutentore "eco" senza profumi e coloranti	
	RIVAS	Detergente attivo privo di tensioattivi	
	RIVAMAT	Detergente speciale privo di tensioattivi	

ALLEGATO B dichiarazione relativa ai prodotti disinfettanti detergenti superconcentrati multiuso, per servizi sanitari e per finestre e prodotti per l'igiene per usi specifici (es. smacchiatori, disinchiostranti, deceranti ...)

Il legale rappresentante della ditta offerente in relazione a ciascun prodotto superconcentrato, disinfettante o per usi specifici che si impegna ad utilizzare nell'ambito delle pulizie periodiche o straordinarie, dovrà allegare, sulla base dei dati che dovranno essere acquisiti dai produttori o quelli riportati nelle etichette, nelle schede tecniche e di sicurezza dei prodotti stessi, la seguente dichiarazione. L'aggiudicatario provvisorio dovrà presentare le etichette, le schede tecniche e/o di sicurezza dei prodotti e le altre fonti documentali sulla base dei quali ha compilato la dichiarazione di cui all'allegato B. La stazione appaltante potrà richiedere, all'aggiudicatario provvisorio, per uno o più di tali prodotti, un rapporto di prova redatto da un laboratorio accreditato ISO 17025 che attesti la rispondenza degli stessi ai relativi criteri ambientali minimi (specifiche tecniche di cui al punto 6.2 del presente documento).

Elenco dei prodotti per l'igiene:

MARCA	DENOMINAZIONE COMMERCIALE	CATEGORIA (detergente superconcentrato, disinfettante, "usi specifici" specificare funzione d'uso)	Prodotti disinfettanti: indicare n. di registrazione/autorizzazione del Ministero della salute; Prodotti "superconcentrati": indicare la percentuale di sostanza attiva
Si dichiara che le seguenti sostanze o componenti non sono presenti nel prodotto:			
alchilfenoleossilati (APEO) e relativi derivati			
EDTA (etilendiamminatetracetato) e relativi Sali: limite massimo 3%			
NTA (nitrilotricetato): limite massimo 3%			
muschi azotati e muschi policiclici, tra cui ad esempio: muschio xilene: 5-ter-butil-2,4,6-trinitro-m-xilene; muschio di ambretta: 4-ter-butil-3-metossi-2,6-dinitrotoluene; moschene: 1,1,3,3,5-pentametil-4,6-dinitroindano; muschio tibetina: 1-ter-butil-3,4,5-trimetil-2,6-dinitrobenzene; muschio chetone: 4-ter-butil-2,6-dimetil-3,5-dinitroacetafenone			
HHCB (1,3,4,6,7,8-esaidro-4,6,6,7,8,8-esametilciclopenta(g)-2-benzopirano)			
AHTN (6-acetil-1,1,2,4,4,7-esametil-tetralina)			
2-Bromo-2-nitropropane-1,3-dio*1			
Diazolidinilurea*			
Formaldeide			
N- (idrossimetil) glicinato di sodio HHCB*			
* sostanze ammissibili fino al giugno 2013; a decorrere da tale data dovranno essere escluse tutte le sostanze indicate in tabella			
FIRMA	MERANESE SERVIZI SpA - AG Via Albertina Brogliati-Strasse 56 39012 Merano - Meran (BZ)		
Si dichiara la conformità dei prodotti ai criteri ambientali minimi di cui al punto 6.2.2 "Biodegradabilità dei tensioattivi", al punto 6.2.4 "Detergenti superconcentrati e prodotti per usi specifici: sostanze biocide"; al punto 6.2.6 "Fragranze"; 6.2.7 "Fosforo"; 6.2.8 "Detergenti superconcentrati e prodotti per usi specifici: concentrazione di composti organici volatili"; 6.2.9 "Requisito dell'imballaggio"			
FIRMA			

MERANESE SERVIZI SpA - AG
 Via Albertina Brogliati-Strasse 56
 39012 Merano - Meran (BZ)
 P.IVA/C.F.-MwSt.-Nr./St.-Nr.: 01648280210

I S S ITALIA A. BARBATO s.r.l.
 Via U. Foscolo, 19
 35040 VIGONZA (PD)
 Partita IVA: 00215860289

Si dichiara che il prodotto non è classificato né contiene ingredienti classificati con le frasi di rischio o le indicazioni di pericolo T(gas)+R26/Acute tox 2 H330; T+R26(vapori)/Acute tox 1 H330; T+R26 (polvere/nebbia)/Acute tox 2 H330; T+ R27/Acute tox 1 H310; T+R28/Acute tox 2 H300; T R23(gas)/Acute tox 3 H331; T R23(polvere/nebbia)/Acute tox 3 H311; T R24/Acute tox 3 H331; T R25/Acute tox 3 H301	
FIRMA MERANESE SERVIZI SpA - AG Via Albertina Brogliati-Strasse 56 39012 Merano - Meran (BZ) P.IVA/C.F.-MwSt.-Nr./St.-Nr.: 01648280210	I S S ITALIA A. BARBATO s.r.l. Via U. Foscolo, 19 35010 VIGONZA (PD) Partita IVA: 00215860289
Dichiarazione di conformità al criterio 6.2.3 punto b). Si dichiara che il prodotto detergente superconcentrato/disinfettante per uso specifico non contiene ingredienti (sostanze o preparati) classificati o classificabili con una delle seguenti frasi di rischio o con le indicazioni di pericolo (o una combinazione delle stesse), riportate nel seguito (specificare):	
FIRMA MERANESE SERVIZI SpA - AG Via Albertina Brogliati-Strasse 56 39012 Merano - Meran (BZ) P.IVA/C.F.-MwSt.-Nr./St.-Nr.: 01648280210	I S S ITALIA A. BARBATO s.r.l. Via U. Foscolo, 19 35010 VIGONZA (PD) Partita IVA: 00215860289
Si dichiara che il prodotto non presenta le sostanze elencate in conformità all'art. 59, paragrafo 1, del Regolamento (CE) n. 1907/2006, ovvero sostanze identificate come estremamente problematiche ed iscritte nell'elenco entro la data di pubblicazione del bando di gara o entro la data della richiesta d'offerta.	
FIRMA MERANESE SERVIZI SpA - AG Via Albertina Brogliati-Strasse 56 39012 Merano - Meran (BZ) P.IVA/C.F.-MwSt.-Nr./St.-Nr.: 01648280210	I S S ITALIA A. BARBATO s.r.l. Via U. Foscolo, 19 35010 VIGONZA (PD) Partita IVA: 00215860289

12A06814

MERANESE SERVIZI SpA - AG
Via Albertina Brogliati-Strasse 56
39012 Merano - Meran (BZ)
P.IVA/C.F.-MwSt.-Nr./St.-Nr.: 01648280210

I S S ITALIA A. BARBATO s.r.l.
Via U. Foscolo, 19
35010 VIGONZA (PD)
Partita IVA: 00215860289

3) Elenco dei prodotti disinfettanti di cui al par. 5.3.2 del DM del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 24 maggio 2012

Produttore	Denominazione Commerciale	Tipologia	Numero di registrazione/autorizzazione
 AMUCHINA	AMUCHINA ANTISAPRIL	Disinfettante detergente multiuso	 Presidio medico chirurgico reg n° 18210 del Ministero della Sanità
 ECOSI	AQUOXIL	Disinfettante sbiancante liquido per biancheria	 Presidio medico chirurgico reg n° 19428 del Ministero della Sanità

4) Elenco dei prodotti diversi da quelli di cui ai punti 5.3.1 e 5.3.2 del DM del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 24 maggio 2012

Produttore	Denominazione Commerciale	Tipologia	Etichetta ambientale
	CERADUR-ECO	Cera non metallizzata	
	COPEX-ECO	Decerante universale	

5) Elenco dei prodotti in carta tessuto di cui al par. 5.3.4 del DM del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 24 maggio 2012

Produttore e Nome Commerciale**Certificazioni Ambientali
e di Sicurezza**

Lucart Professional
Carta Igienica Jumbo



Lucart Professional
Asciugamani piegati a "Z"



Conforme al DM 24/05/2012 e al
per numero ex art. 15 del DM 24/05/12

Lucart Professional
Asciugamani piegati a "V"



Lucart Professional
Asciugamani a rotolo



Conforme al DM 24/05/2012 e al
per numero ex art. 15 del DM 24/05/12

PeterPanPlast Sacco ECO
Sacchi per rifiuti in Mater-bi
(materiale derivato dal mais) di varie
dimensioni



6) Schede tecniche relative ad attrezzature e macchinari

Produttore e Nome commerciale

Sintesi Scheda Tecnica



Genie XS

DATI TECNICI		Genie XS
Larghezza lavoro	mm	280
Larghezza tergipavimento	mm	325
Spazzola disco Ø	(n.) mm	(1) 280
Serbatoio soluzione	l	3
Serbatoio recupero	l	4
Alimentazione/Trazione	V/Ah	36/5,2 / semi aut.
Livello acustico IISO 11261)	dB (A)	<70
Motore spazzola	V/W	36/90
Motore aspirazione	V/W	36/150
Depressione aspiratore	mba	22,5
Giri spazzola	giri/min	150
Pressione sulla spazzola	kg	10
Velocità di avanzamento	km/min	3,2
Batteria	(n.) V/Ah	(1) Li- ion 36/5,2
Peso batteria	kg	1,4
Capacità lavoro	fino a m ² /h	900
Dimensioni macchina (L x n x l)	mm	555 x 1050 x 375
Peso macchina (a vuoto senza batteria)	Kg	18
Peso macchina (a vuoto con batteria)	kg	20



MMx

500 E 50/52 E/E

DATI TECNICI		MMx500 E	MMx500 B/Bt	MMx52 B/Bt	MMx50 Bt D
Larghezza lavoro	mm	510	510	500	510
Larghezza tergilavamento	mm	705	705	705	705
Spazzole disco Ø	[n.] mm	(1) 510	(1) 510	(2) 255	-
Lampione rettangolare	mm	-	-	-	(1) 510x35
Serbatoio soluzione	l	40	40	40	40
Serbatoio recupero	l	50	50	50	50
Alimentazione/Trazione	V	220-230/semi aut.	24/semi aut./aut.	24/semi aut./aut.	24/aut.
Livello acustico (ISO 11201)	dB (A)	72	62	62	62
Motore spazzole	V/VV	220-230/750	24/500	24/400	24/400
Motore aspirazione	V/VV	220-230/450	24/310	24/310	24/310
Depressione aspiratore	mbar	100	77	77	77
Motore trazione	V/VV	-	24/150	24/150	24/150
Giri spazzole	gir/min	140	140	275	-
Pressione sulle spazzole	kg	23	23	23	25
Velocità di avanzamento	km/h	-	-/4	-/4	4
Pendenza massima superabile	%	-	2/10	2/10	10
Batterie	[n.] V/Ah C5	-	(2) 12/90	(2) 12/90	(2) 12/90
Peso batterie	kg	-	33	33	33
Capacità lavoro	fino a m ² /h	1200	1250/1750	1250/1750	1750
Dimensioni vano batteria (L x h x l)	mm	-	355 x 230 x 337	355 x 230 x 337	355 x 230 x 337
Dimensioni macchina (L x h x l)	mm	1170 x 1010 x 590	1170 x 1010 x 590	1100 x 1010 x 590	1170 x 1010 x 590
Peso macchina (a vuoto senza batterie)	Kg	95	75/95	75/95	95
Peso macchina (a vuoto con batterie)	kg	-	108/128	108/128	128
Capacità tanica del detergente	l	-	3	3	-



MMg Plus

DATI TECNICI		MmG	MmG Plus
Larghezza lavoro	mm	750	750
Larghezza lavoro con spazzole laterali	(n.) mm	(1) 850	(1) 850
Larghezza tergipavimento	mm	900	900
Spazzole disco Ø	(n.) mm	(2) 385	(2) 385
Spazzole cilindriche Ø	(n.) mm	-	-
Pad rettangolare	(n.) mm	-	-
Oscillazioni al minuto	n.	-	-
Spazzole laterali Ø	(n.) mm	(1) 260	(1) 260
Serbatoio soluzione	l	110	110
Serbatoio recupero	l	110	110
Alimentazione/trazione	V	24/aut.	24/aut.
Livello acustico (ISO 11201)	dB (A)	62	62
Motori spazzole	(n.) V/VA	(2) 720	(2) 720
Motore aspirazione	V/W	24/400	24/400
Depressione aspiratore	mbar	120	120
Motore trazione	V/W	24/600	24/600
Giri spazzole (centrali / laterali)	giri/min	140 / 150	140 / 150
Pressione sulle spazzole	kg	35-100	35-100
Velocità di avanzamento	km/h	0-8	0-8
Diametro di sterzata	mm	1950	1950
Pendenza massima superabile (lavoro / pieno carico / trasferimento)	‰	7 / 14 / 18	7 / 14 / 18
Batterie	(n.) V/Ah C5	(2) 12/15A - (4) 6/210	(2) 12/150 - (4) 6/210
Peso batteria	kg	90-140	80-140
Capacità lavoro	fino a m ² /h	4500	4500
Dimensioni vano batteria (L x h x l)	mm	386 x 290 x 524	386 x 290 x 524
Dimensioni macchina (L x h x l)	mm	1595 x 1242 x 900	1595 x 1242 x 900



FSR Hybrid

DATI TECNICI		FSR B	FSR Hybrid
Larghezza spazzola centrale	mm	600	600
Larghezza lavoro con sozzuoli laterali	(n.) mm	(2) 1000	(2) 1000
Numero spazio laterali O	mm	1-2/400	1-2/400
Carico posteriore	-	•	•
Carico anteriore	-	-	-
Tipo di scarico	-	Manuale	Manuale
Capacità cassetto di raccolta	l	65	65
Superficie filtrante	m²	3,2	3,2
Alimentazione	V/tirazione	24/aut	24/aut
Motore a scoppio	HP	5,5	5,5
Motore spazzola centrale	V/W	24/380	24/380
Motore spazzola laterale	V/W	24/90	24/90
Motore trazione	V/W	24/300	24/300
Motore scuotifiltro	V/W	24/80	24/80
Velocità di avanzamento	km/h	5,5	5,5
Pendenza massima superabile a vuoto	°	10	10
Pendenza massima superabile a carico	°	10	10
Batterie	In I V/Ah C5	(2) 12/112	(2) 12/55
Peso batterie	Kg	39	20
Capacità lavoro	fino a m²/n	4500	4500
Dimensioni vano batterie (L x h x l)	mm	340 x 310 x 174	270 x 240 x 360
Dimensioni macchina (L x h x l)	mm	1455 x 1030 x 845	1455 x 1030 x 845
Peso macchina (a vuoto senza batterie)	Kg	175,3	-
Peso macchina (a vuoto con batterie)	Kg	253	252

FV9
ECO ENERGY

DATI TECNICI		FV9 ECO ENERGY
Applicazione	-	Polvere
Kit accessori	Ø mm	35
Voltaggio*	V/Hz	230/50
Motore	n.	1
Stadi	n.	1
Potenza	W	1200
Depressione	kPa	21
Portata aria	m³/h	114
Capienza fusto	l	4
Lunghezza cavo	m	15
Peso	Kg	5,8
Dimensioni (L x h x l)	mm	251x571x226

DATI TECNICI EU ENERGY LABEL

Classe energetica		D
Consumo annuale energia	kWh/annum	42,6
Classe di raccolta polvere sulla moquette		D
Classe di raccolta polvere su superfici dure		A
Classe di ri-emissione della polvere		B
Potenza sonora	dB (A)	80

FA15'
ECO ENERGY
HEPA

DATI TECNICI		FA15' ECO ENERGY	FA15' ECO ENERGY HEPA
Applicazione	-	Polvere	Polvere
Voltaggio*	V/Hz	230/50	230/50
Motore	n.	1	1
Stadi	n.	1	1
Potenza	W	700 High efficiency	700 High efficiency
Depressione	kPa	22	22
Portata aria	m³/n	148	148
Superficie filtrante	cm²	1500	1500
Capienza fusto	l	13	13
Lunghezza cavo	m	15	15
Peso	Kg	7	7
Dimensioni (L x h x l)	mm	410 x 390 x 340	410 x 390 x 340

DATI TECNICI EU ENERGY LABEL

Classe energetica		B	B
Consumo annuale energia	kWh/annum	29,8	29,8
Classe di raccolta polvere sulla moquette		D	E
Classe di raccolta polvere su superfici dure		B	C
Classe di ri-emissione della polvere		G	B
Potenza sonora	dB (A)	78,2	78,2



UP46

DATI TECNICI		UP36	UP46
Applicazione	-	Polvere	Polvere
Larghezza lavoro	mm	360	460
Voltaggio*	V/Hz	230/50	230/50
Motore spazzola	W	200	200
Potenza	W	800	800
Depressione	kPa	22	22
Portata aria	l/s	30	60
Capacità filtro sacchetto in carta	l	6	6
Lunghezza cavo	m	12,5	12,5
Peso	Kg	8	8
Dimensioni (L x h x l)	mm	250 x 1240 x 370	250 x 1240 x 470

DATI TECNICI EU ENERGY LABEL

Classe energetica		D	D
Consumo annuale energia	kWh/annum	41,5	41,5
Classe di raccolta polvere sulla moquette		F	F
Classe di raccolta polvere su superfici dure		F	F
Classe di ri-emissione della polvere		F	F
Potenza sonora	dB (A)	82	82



FE500

DATI TECNICI		FE100	FE500
Larghezza lavoro	mm	330	330
Seratoio soluzione	l	57	57
Seratoio recupero	l	57	57
Motore aspirazione	V/W	230/1564	230/1564
Deaerazione	kPa	36	36
Pressione pompa - Portata d'acqua	atm-l/m	6,9-3,55	3,5/35-3,3
Potenza pompa	W	150	828
Portata aria	m ³ /n	182	182
Ugelli	n	2	2
Lunghezza tubo	m	4,57	4,57
Lunghezza cavo	m	7,62	7,62
Riscaldatore	W	1100	1100
Peso	Kg	60	60
Dimensioni (L x h x l)	mm	800 x 1050 x 600	800 x 1050 x 600



FV75

DATI TECNICI		FV25	FV55	FV75
Applicazione		Polvere e Liquidi	Polvere e Liquidi	Polvere e Liquidi
Voltaggio	V/Hz	230/50	230/50	230/50
Motore	n	1	1/2	2/3
Stadi	n	1	1	1
Potenza	W	120/115	120/115	240/300
Depressione	kPa	20	20	20
Portata aria	m ³ /n	210	210/420	420/580
Superficie filtrante	cm ²	800	1200	1200
Capienza fusso	l	35	55	75
Lunghezza cavo	m	15	15	15
Peso	Kg	13	21/22	25/26
Dimensioni (l x h x l)	mm	465 x 685 x 395	660 x 985 x 525	630 x 985 x 535



FM43 Orbital

DATI TECNICI		FM43 Orbital
Trasmissione		Diretta
Larghezza lavoro	cm	43
Spazzola Ø	cm	43
Oscillazioni per minuto	n.	1400
Alimentazione	V/Hz	230/50
Seratoio	l	15
Disco trascinatore	cm	43
Potenza	W	1100
Dimensioni (L x h x l)	mm	700 x 1220 x 495

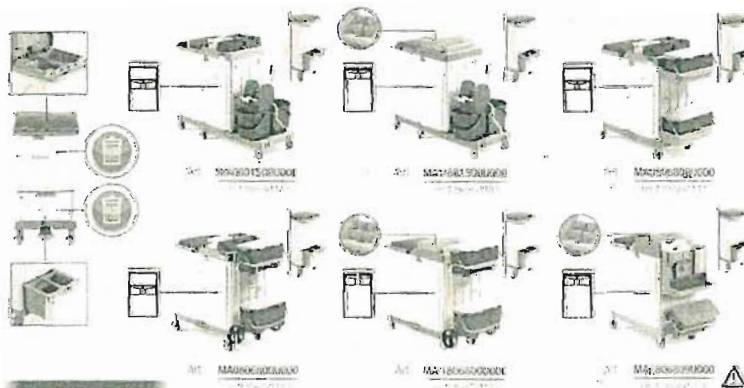


FM1500 V

DATI TECNICI		FM1500 V
Trasmissione		Diretta
Larghezza lavoro	cm	50
Spazzola Ø	cm	50
Giri spazzola	giri/min.	1500
Alimentazione	V/Hz	230/50
Seratoio	l	-
Disco trascinatore	cm	50
Potenza	W	1100
Dimensioni (L x h x l)	mm	640 x 1260 x 580



FILMOP
INTERNATIONAL
Alpha



IPC Pulex
Cleano

Cleano è il nuovissimo attrezzo telescopico,
ideale per una pulizia semplice ed efficace
di vetrate interne e superfici lavabili



Leggerezza e resistenza

- Le aste sono realizzate in alluminio anodizzato;
- la scelta dei materiali consente un peso a vuoto a partire da 918 g;
- le sezioni sono dotate di sistema antisfilamento

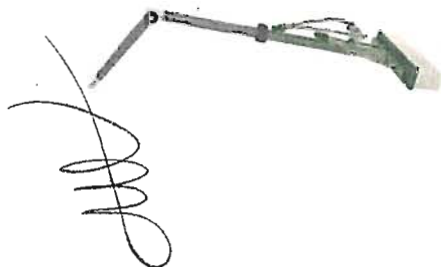


Versatilità

- L'attrezzo è disponibile in due differenti versioni che consentono di operare comodamente da terra fino a 5 metri d'altezza (2 x 70 - 2 x 150 cm)

brushing bow 60cm with aluminium joint
2x injector type 5 in the brush, injector fastener type 3
with brushes of nylon and mixed hair
adjustable by 30°, 60° and 90°

PURAQUEEN



CLEANING AREA PER HOUR		
to 30 m ²	to 25 m ²	to 250 m ²